Platnost a účinnost od 1.11.2026

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VSP") cestovní kanceláře Delfín travel s.r.o. IČO: 27643298, se sídlem Biskupská 1754/3, Nové Město, 110 00 Praha 1, zaps. v OR vedeném u MS v Praze, pod sp. zn. C 121060
(dále jen „CK")

I. Úvodní ustanovení

Tyto VSP se vztahují na prodej a realizaci zájezdů, jejichž pořadatelem je CK.

II. Uzavření smlouvy

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ").
2. Před uzavřením SoZ informuje CK zákazníka o tom, že jejich předsmluvní komunikace směřuje k uzavření SoZ.
3. Nedílnou součástí SoZ jsou:
   a) tyto VSP;
   b) katalog nebo nabídkový list;
   c) další podrobné a pro zákazníka důležité údaje, které nejsou obsaženy v SoZ nebo katalogu a které CK doručila zákazníkovi nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu.
4. SoZ je uzavřena odsouhlasením návrhu SoZ zákazníkem vyjádřeným jakoukoli formou, typicky v textu emailu.
5. Uzavřením SoZ je SoZ i účinná.
6. Bezprostředně po uzavření SoZ vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu. Text potvrzení o zájezdu má přednost před VSP i popisem zájezdu v katalogu.
7. Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že:
   a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány tyto VSP, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito VSP seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;
   b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
   c) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi;
   d) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;
   e) mu byl předán příslušný formulář o zájezdu dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
   f) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace;
   g) mu byly poskytnuty údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace, zejména byl informován o povinnosti strpět pro účely cesty, v průběhu cesty, před návratem do vlasti nebo po návratu do vlasti RT-PCR test a/nebo Rapid Antigen test na COVID-19 nebo obdobný test, karanténu nebo izolaci. Také byl informován o přibližných nákladech spojených s testy, karanténou, nebo izolací a o tom, že tyto náklady nese zákazník. Zákazník současně vzal na vědomí, že zdravotní požadavky nezbytné pro účast na zájezdu se mohou v době od zakoupení zájezdu do zahájení zájezdu nebo i v jeho průběhu měnit. Změna zdravotních požadavků na cestu není podstatnou změnou SoZ a nezakládá právo zákazníka na odstoupení od SoZ bez povinnosti platit odstupné nebo právo na slevu z ceny zájezdu.
   h) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele;
   i) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.
8. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve SoZ uvedeno jinak, poznávací a turistické zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s výrazně omezenou schopností pohybu.
9. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

10. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.
11. Nebude-li zákazník před uzavřením SoZ informován jinak, musí pro účely účasti na zájezdu počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení bez ohledu na COVID-19.
12. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá společně a nerozdílně za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.
13. Sdělení týkající se SoZ si smluvní strany zasílají na emailové adresy uvedené v SoZ.

III. Podrobné pokyny a doklady pro cestu

1. CK doručí zákazníkovi nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách k odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

IV. Úhrada ceny objednaných služeb (zájezdu):

1. Cena zájezdu je celková cena, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi vzniknout. Cena zájezdu je uvedena v katalogu a je potvrzena ve SoZ. Případné slevy vyhlášené CK po datu sjednání SoZ nezakládají právo zákazníka na slevu.
2. Cena zahrnuje vše, co je ve SoZ uvedeno výčtem. Všechny ostatní ve SoZ neuvedené služby cena nezahrnuje. Pokud program poznávacího zájezdu předpokládá čerpání služeb (např. návštěva muzeí a jiných objektů, výlety lodí, lanovkou apod.), které nejsou zahrnuty ve výčtu zahrnutém v ceně zájezdu, platí tyto služby zákazník na místě v místní měně. Informace o těchto cenách dostane zákazník s podrobnějším programem zájezdu. Tyto informace nelze považovat za závazné a mohou se odchýlit od skutečného stavu.
3. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, i pokud je cestovní pojištění uvedeno na SoZ. Jedná se o zprostředkování služby, která není službou cestovního ruchu a není součástí zájezdu. Cena dále nezahrnuje administrativní/manipulační poplatek za změnu zájezdu na přání zákazníka, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo pro čerpání služby a konzultační poplatek za zpracování nabídky, za nadstandardně strávený čas při komunikaci se zákazníkem či za přípravu itineráře výletů na míru, pokud tyto služby CK nabízí.
4. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ, resp. potvrzení, včetně DPH.
5. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu zájezdu takto:
   a) zálohu ve výši 50 % celkové ceny zájezdu, plus celkovou cenu cestovního připojištění (pokud má zákazník sjednáno u CK), a to do tří pracovních dní od uzavření SoZ.
   b) doplatek celkové ceny zájezdu nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu.
6. V případě, že je SoZ uzavírána méně než 30 dní před zahájením zájezdu, zákazník uhradí celou cenu zájezdu do tří pracovních dní od uzavření SoZ. Cena musí být vždy uhrazena před zahájením zájezdu.
7. V případě neuhrazení celé ceny, zálohy nebo doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snížená o odstupné dle čl. XI. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.
8. Platba se provádí v hotovosti nebo převodem/vkladem na účet Delfín travel s.r.o., číslo 2109997149/2700 vedený u UniCredit Bank v České republice. Při převodu prostředků je nutné u každé platby uvádět variabilní symbol = číslo Smlouvy o zájezdu zákazníka uvedený v záhlaví SoZ. Zákazníkova povinnost je splněna dne, kdy CK finanční plnění obdrží.

V. Změna smlouvy

1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Změnu je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou

změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od SoZ bez povinnosti platit odstupné.

2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy. Zákazník může návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Pokud zákazník neodstoupí od SoZ do pěti dnů, má se za to, že se změnou SoZ souhlasí. Společně s předložením návrhu na změnu smlouvy předloží CK zákazníkovi a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li od SoZ včas a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
3. Změny časů odjezdu nebo příjezdu ve SoZ jsou považovány za významné, pokud by jejich změny způsobily zákazníkům značné nesnáze nebo další náklady.
4. Jestliže se v situaci podle V.2. v důsledku změny SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
5. Hlavní náležitosti zájezdu jako např. celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může CK odstoupit od SoZ nebo výše odstupného lze měnit pouze s výslovným souhlasem zákazníka.
6. Pokud požaduje změnu smlouvy zákazník, pokusí se mu CK vyjít v rámci možností vstříc. V případě zrušení některých objednaných služeb nebo snížení počtu služeb může být zákazník povinen uhradit procenta z ceny. Pokud změna vede nutně k rozšíření o další poskytované služby (např. neobsazené lůžko = příplatek za jednolůžkový pokoj), je zákazník povinen tyto služby doplatit.
7. Změna smlouvy je závazná, dojde-li k potvrzení změny jak ze strany CK tak ze strany zákazníka prostřednictvím textové komunikace, a to buď v listinné podobě, nebo prostřednictvím e-mailové komunikace.

VI. Podmínky hromadné přepravy (letecké a další):

1. Letecká přeprava je zajišťována charterovými lety smluvních leteckých společností, příp. jejich pravidelnými linkami. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě zákazníků do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. Příletem do místa určení po půlnoci nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních podmínek, přírodních katastrof, válečných konfliktů, šíření nebezpečných nákaz či jiných mimořádných okolností nezaviněných CK ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění, změně letecké společnosti nebo typu letadla apod., neodpovídá CK za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout. Náhradu škody zákazník řeší s leteckým přepravcem v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, popř. jiným právním předpisem upravujícím podmínky civilního letectví.
2. Jednotlivá místa v letadle jsou přidělována cestujícím leteckou společností a CK nemůže předem zaručit přidělení konkrétního zvoleného místa zákazníkem, pokud si to zákazník nevymínil ve SoZ. Z tohoto důvodu doporučujeme dostavit se na letiště 2 hodiny před plánovaným odletem a požadavky uplatnit u personálu odbavovací přepážky.
3. Předpokládané časy odletu a příletu jsou uvedeny v pokynech k odletu.
4. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození, vykradení či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol (tzv. PIR report), nezbytný pro další jednání s leteckou společností, která zajišťovala přepravu (sepíší v reklamační kanceláři – ještě v tranzitním prostoru!). Reklamační protokol je vždy potřebný při uplatnění náhrady škody, nebo dohledání zavazadla. Nároky z poškození, vykradení či ztráty zavazadla zákazník uplatňuje přímo u leteckého přepravce. Lhůta pro podání reklamace ztraceného nebo jinak poškozeného zavazadla u letecké společnosti je do sedmi dnů ode dne letu, na kterém příslušná újma nastala. Je nutné uschovat ústřižek palubní vstupenky. Přepravní řád letecké společnosti je účastníkům k dispozici na www.dovolenaproseniory.cz a na www.delfintravel.cz.
5. Zákazník je povinen si zajistit všechny potřebné cestovní doklady a povolení, tedy např. cestovní pas, víza (nejsou-li zahrnuty v ceně zájezdu), vyplnění vstupních formulářů, pojištění vozu při vlastní dopravě atd. Nebude-li zákazník vpuštěn na palubu z důvodu nedodržení pasových, celních či jiných obdobných pravidel destinace, nejde o vadu zájezdu.

6. V případě, že dojde ke zrušení letu, zpoždění letu, odepření nástupu zákazníka na palubu nebo jakékoliv jiné nemožnosti zajistit dopravu z důvodu, který není na straně zákazníka, CK zajistí zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou náhradní dopravu. Náhradní dopravou se primárně rozumí náhradní doprava nabídnutá smluvním dopravcem. Pokud zákazník náhradní dopravu nabízenou CK bez přiměřeného důvodu odmítne a zajistí si náhradní dopravu sám, není CK povinna hradit mu v té souvislosti vzniklé náklady.
7. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Náklady na ubytování nad 3 noci si nese zákazník sám. Omezení délky ubytování se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a orientace a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy, nezletilé bez doprovodu a osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, pokud to CK sdělily alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v situaci, kdy se aplikuje nařízení EU o právech cestujících v letecké dopravě, má i po třech nocích právo na úhradu náhradního ubytování bez omezení délky od leteckého dopravce.

VII. Ubytování:

1. Při ubytování v hotelu probíhá rozdělování pokojů vždy ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.
2. Ve většině hotelů je za třílůžkový a čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový s přistýlkou/přistýlkami. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací či upravitelný gauč, palanda nebo lehátko. U více jak dvoulůžkových pokojů je třeba počítat s menším prostorem na pokoji.
3. Veškeré závady a nedostatky v ubytování hlásí zákazník buď delegátovi CK nebo, není-li přítomen, na recepci, kde obdržel klíče od pokoje.
4. CK se snaží maximálně vyhovět individuálním požadavkům zákazníků (např. požadavky na umístění pokojů vedle sebe v hotelu, požadavky na pokoj s výhledem na moře u kapacit, u kterých to není uvedeno výslovně v katalogu, požadavky na ubytování v nižším/vyšším patře apod.). Ne vždy je CK schopna kvůli objektivním možnostem těmto požadavkům vyhovět. Pokud si tuto vlastnost zájezdu zákazník nevymínil ve SoZ, nezakládá nesplnění tohoto nezávazného přání právo na slevu.
5. Ve všech destinacích platí obecně uznávané pravidlo, že pokoje mají být hosty zpravidla uvolněny v den odjezdu do 10:00 hod. Hotel v některých případech nabízí možnost využití pokoje i po této době až do odletu, resp. odjezdu (ve většině případů pak za poplatek). Za tuto službu hradí zákazník poplatek na místě přímo v ubytovacím zařízení. Podobně je tomu i s nárokem na ubytování ihned po příjezdu do hotelu (kdy nárok na ubytování vzniká zpravidla do 17:00 hod.).
6. Kategorizace hotelů přidělenými (*) je vždy v rámci limitu dané kategorizace, takže dva hotely stejné kategorie (*) mohou mít různou úroveň. V hotelech mohou být některé pokoje jednodušeji zařízeny, vybavení však vždy odpovídá popisu v katalogu.
7. V jednotlivých zemích platí různá kritéria pro přiřazení kategorie hotelům a ubytovacím zařízením, není tedy možné standardy v různých zemích porovnávat.

VIII. Právo zákazníka na postoupení a změnu smlouvy

1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
2. Skutečné náklady CK na změnu smlouvy (změna hotelu, změna termínu, změna osoby) jsou 500,- Kč/osoba a spočívají v hodnotě práce zaměstnance provádějícího změnu cestovních služeb, tzv. překnihování. Další náklady jako např. náklady za změnu letenky CK zákazníkovi doloží.
3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

IX. Zvýšení a snížení ceny zájezdu

1. CK může po uzavření SoZ jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to až o 8 %, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

2. Zvýšení ceny se vypočte jako rozdíl mezi nákladem, který CK použila při kalkulaci ceny zájezdu, a skutečným nákladem, který CK musí pro danou službu uhradit, a to k okamžiku oznámení o zvýšení ceny, přepočtený na jednoho zákazníka, jehož se daný náklad týká. U kurzových rozdílů se vychází z kurzu použitého CK při kalkulaci ceny a z kurzu platného pro úhradu příslušné služby dodavateli. Např. CK při kalkulaci zájezdu počítala s cenou charterového letu 1 000 000 Kč pro 100 zákazníků, tedy 10 000 Kč na osobu. Po uzavření SoZ se cena letu zvýšila na 1 200 000 Kč, tedy 12 000 Kč na osobu, takže rozdíl činí 2 000 Kč na osobu. Cena zájezdu byla 30 000 Kč, takže CK může zvýšit cenu zájezdu o celé 2 000 Kč (tedy celý rozdíl mezi původní a zvýšenou cenou), protože jde o zvýšení o méně než 8 % ceny zájezdu. Pokud by cena zájezdu byla 20 000 Kč na osobu, mohla by CK zvýšit cenu maximálně o 1 600 Kč, které odpovídají hranici 8 %, protože nad tuto hranici CK cenu zájezdu zvýšit nemůže.
3. CK oznámí zákazníkovi zvýšení ceny v textové podobě nejpozději 20. den před zahájením zájezdu. Oznámení musí obsahovat důvod zvýšení ceny, označení dotčeného nákladu, původní a novou hodnotu tohoto nákladu, použitý způsob rozpočítání a výslednou novou cenu zájezdu.
4. Za obdobných podmínek má zákazník právo na snížení ceny zájezdu, sníží-li se některý z nákladů uvedených výše. Zákazník má poté právo na snížení ceny o rozdíl mezi původními náklady a náklady v den žádosti o snížení ceny. CK je v takovém případě oprávněna odečíst od částky vracené zákazníkovi pouze skutečné administrativní náklady, které na žádost zákazníka doloží.

X. Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník má právo před započetím zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. X.5. je zákazník povinen uhradit CK odstupné podle čl. XI. a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.
2. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu nebo závažně nebo opakovaně porušuje povinnosti podle čl. XV.
3. CK má právo zrušit zájezd, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu účastníků zájezdu. Minimální počet osob je u charterových leteckých zájezdů 120. U poznávacích, sportovních a ostatních zájezdů je konkrétní minimální počet uveden v aktuálním katalogu CK, nebo na webových stránkách www.dovolenaproseniory.cz či www.delfintravel.cz. O zrušení zájezdu z uvedeného důvodu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději ve lhůtě a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.
4. CK má právo zrušit zájezd, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.
5. Zákazník není v souvislosti s odstoupením od SoZ povinen platit CK odstupné v těchto případech:
   a) CK zvýší cenu zájezdu o více než 8 %;
   b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
   c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
   d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo v jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu; s odkazem na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti však lze odstoupit pouze, pokud se existence nevyhnutelných a mimořádných okolností ve vztahu k termínu zájezdu a destinaci může průměrnému zákazníkovi jevit jako v dostatečné míře pravděpodobná;
   e) CK odstoupila od SoZ poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
   f) CK odstoupila od SoZ poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
6. CK je v těchto případech povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
7. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

XI. Odstupné (storno)

1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle čl. IV. 2. nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí
   a) **10 % ceny,** odstoupí-li v době od **uzavření smlouvy** do **90 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
   b) **30 % ceny,** odstoupí-li v době od **89** do **60 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
   c) **50 % ceny,** odstoupí-li v době od **59** do **46 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
   d) **75 % ceny,** odstoupí-li v době od **45** do **30 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
   e) **100 % ceny,** odstoupí-li v době od **29 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu.

   V každém z výše uvedených případů (a-e) je zákazník též povinen uhradit celou výši ceny cestovního připojištění (pokud má sjednáno prostřednictvím CK).
2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
3. Do délky časového období pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Nezapočítává se však den zahájení zájezdu.
4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny. CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného zdůvodní.

XII. Práva z vadného plnění a reklamační řád

1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu poskytnutá v souladu se SoZ.
2. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu též prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu, v kterékoliv provozovně CK, v jejím sídle a dále i prostřednictvím delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. Vytknutí vady CK zákazníkovi potvrdí.
3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaké bylo sjednáno ve SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady nezbytné na ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Toto omezení se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc za předpokladu, že CK sdělily své zvláštní potřeby alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu.
7. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
8. CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

XIII. Pomoc v nesnázích

1. Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, poskytne CK zákazníkovi neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:
   a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci;
   b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku;
   c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.
2. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

XIV. Odpovědnost za škodu a újmu

1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem.
2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobená tím, že ona nebo její dodavatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu a újmu, která byla způsobená zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli CK.
3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. porušením povinnosti dodržovat právní předpisy nebo opatření poskytovatelů služeb, porušením povinnosti být pojištěn pro případ nákazy COVID-19, karantény nebo izolace, je zákazník povinen tuto škodu nahradit. Jde například o náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, s řešením ztráty jeho cestovních dokladů, zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku.

XV. Další povinnosti zákazníků

1. Zákazník je mimo jiné povinen:
   a) poskytovat CK součinnost při plnění jejich povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ;
   b) mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojede na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
   c) aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
   d) splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
   e) dodržovat všechny právní předpisy navštívených států, přepravní řád, ubytovací řád a další pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb;
   f) dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
   g) dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
   h) být zdravotně, fyzicky i psychicky způsobilý k čerpání zakoupených služeb;
   i) zdržet se nadměrného užívání alkoholu nebo jiných psychotropních látek a zdržet se nástupů na poskytování služeb průvodce v opilosti či jiném intoxikovaném stavu;
   j) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
   k) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
   l) chovat se během zájezdu s respektem k ostatním a v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen o těchto povinnostech informovat všechny zákazníky uvedené na SoZ, kteří se zájezdu účastní.

XVI. Pojištění

1. CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky pro případ úpadku CK s UNIQA pojišťovna, a.s., se sídlem Evropská 810/136, 160 12 Praha 6, IČO: 49240480. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku zákazníkovi:
   a) neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
   b) nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; nebo
   c) nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
2. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku se SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Toto pojištění lze sjednat též prostřednictvím CK, a to u s UNIQA pojišťovna, a.s., se sídlem Evropská 810/136, 160 12 Praha 6, IČO: 49240480.

XVII. Ochrana osobních údajů

1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, příp. údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích, pokud mu je zákazník dobrovolně sdělí. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. XVII.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.
3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: marketing@delfintravel.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
4. Výše uvedená ustanovení čl. XVII. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
   a) odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
   b) požadovat přístup ke svým osobním údajům;
   c) požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
   d) požadovat výmaz osobních údajů;
   e) požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
   f) vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
   g) podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

XVIII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí českým právem, k řešení sporů vzniklých z právních vztahů, na které se uplatní tyto VSP jsou příslušné obecné soudy České republiky.
2. V případě sporu vzniklého v souvislosti se SoZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

Telefonní kontakt CK Delfín travel: 00420 222 937 627

Tyto VSP jsou účinné od 1.11.2026.