

1. VYMEZENÍ POJMŮ

- 1.1. Pro účely těchto obchodních podmínek mají níže uvedené pojmy následující významy:
 - „CK“ se rozumí DAEN s.r.o. IČ: 61168807, se sídlem Daliborova 161/26, Hostivař, 102 00 Praha 10, zaps. v OR u MS v Praze, v oddílu C, vložce 233049, příp. její zaměstnanec, dále dle kontextu též osoba oprávněná jednat jako obchodní zástupce DAEN spol. s r. o., příp. její konkrétní zaměstnanec,
 - „ZÁKAZNÍKEM“ se rozumí objednatel zájezdu a osoby označené objednatelem jako účastníci zájezdu,
 - „SMLOUVOU“ se rozumí smlouva o zájezdu, resp. smlouva o jednotlivé službě cestovního ruchu, ve smyslu definice zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platné m znění, uzavřená mezi ZÁKAZNÍKEM a CK,
 - „OP“ se rozumí tyto obchodní podmínky,
 - „ZÁJEZDEM“ se pro účely těchto OP rozumí též jednotlivá služba cestovního ruchu, ve smyslu právních předpisů, neplatí-li z textu OP výslovně něco jiného.
 - „OZ“ či „OBČANSKÝM ZÁKONÍKEM“ se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Vztah založený SMLOUVOU se vedle ujednání SMLOUVY řídí těmito OP, dále příslušnými ustanoveními právních předpisů, zejména ust. OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. Ujednání SMLOUVY mají přednost před ujednáními v OP či katalogu CK.
- 2.2. SMLOUVOU se CK zavazuje ZÁKAZNÍKovi obstarat ZÁJEZD a ZÁKAZNÍK se zavazuje zaplatit smlouvenou cenu. Právo ZÁKAZNÍKA čerpat ZÁJEZD vzniká až okamžikem zaplacení celé ceny ZÁJEZDU.
- 2.3. CK zajišťuje pouze služby uvedené ve SMLOUVĚ, příp. služby, k jejichž plnění je povinna dle právních předpisů.

3. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Ceny ZÁJEZDU jsou cenami smluvními, sjednanými dohodou mezi ZÁKAZNÍKEM a CK, a to na základě cen uvedených v katalogu či individuálních nabídkách CK. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. Cena je splatná hotově v místě uzavření SMLOUVY či na účet uvedený ve SMLOUVĚ. CK je oprávněna ceny uvedené v katalogu měnit.
- 3.2. Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny (nadstandardní požadavky ZÁKAZNÍKA jako např. rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tužemsku k zajištění služeb, jež CK ZÁKAZNÍKŮM standardně nenabízí), o které ZÁKAZNÍK požádá při uzavírání SMLOUVY, hradí ZÁKAZNÍK, a budou účtovány odděleně od sjednané ceny ZÁJEZDU nebo ceny za jednotlivou službu. CK je oprávněna v takovém případě účtovat ZÁKAZNÍKovi manipulační poplatek ve výši 500,- Kč. Jsou-li náklady na zajištění služby vyšší než 500,- Kč, sjednají CK a ZÁKAZNÍK cenu individuálně pro daný případ.
- 3.3. Slevy vyhlášené CK po podpisu SMLOUVY, nezakládají právo ZÁKAZNÍKA žádat dodatečně poskytnutí slevy z již sjednané ceny.
- 3.4. Právo CK na zaplacení ceny ZÁJEZDU vzniká okamžikem uzavření SMLOUVY a není-li ve SMLOUVĚ uvedeno jinak, cena je splatná následujícím způsobem:
 - a. první splátka ve výši 50 % ceny ZÁJEZDU je splatná při podpisu SMLOUVY,
 - b. druhá splátka ve výši doplatku ceny ZÁJEZDU (zbyvajících 50 % ceny) je splatná 30 dnů před zahájením ZÁJEZDU.
- 3.5. V případě prodlení ZÁKAZNÍKA s úhradou jakékoliv platby oproti termínu splatnosti je CK oprávněna od SMLOUVY odstoupit. Podmínky odstoupení od SMLOUVY jsou upraveny v samostatném článku OP.
- 3.6. U individuálních nabídek ZÁJEZDU je CK oprávněna účtovat při převzetí předběžné objednávky (s přesným rozsahem požadovaných služeb) nevratný manipulační poplatek až 300 Kč/os., jehož účelem je částečně krytí nákladů, které CK při tvorbě nabídky vynaloží. Dojde-li na základě individuální nabídky k uzavření SMLOUVY, uhrazený manipulační poplatek se považuje za dílčí úhradu části ceny ZÁJEZDU.
- 3.7. Služby nad rámec služeb sjednaných ve SMLOUVĚ, které si ZÁKAZNÍK objedná v průběhu čerpání ZÁJEZDU, platí ZÁKAZNÍK vždy nad rámec standardní ceny ZÁJEZDU. ZÁKAZNÍK hradí služby přímo konkrétnímu poskytovateli služeb. CK má nárok na provizi ve výši 15 % z ceny zvláštní služby hrazené přímo poskytovateli služeb. Pro přepočítání na CZK se užije směnný kurz ČNB ke dni hrazení služeb.

4. ZMĚNY ZÁJEZDU ZE STRANY CK

- 4.1. CK je oprávněna jednostranně změnit podmínky SMLOUVY je-li o nepodstatnou změnu SMLOUVY. Změnu SMLOUVY oznámí CK ZÁKAZNÍKovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem.
- 4.2. V případě podstatné změny SMLOUVY CK oznámí ZÁKAZNÍKovi společně s předložením návrhu na změnu SMLOUVY jasným, srozumitelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to:
 - a. dopad navrhovaných změn na cenu ZÁJEZDU,
 - b. právo ZÁKAZNÍKA ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně SMLOUVY od SMLOUVY odstoupit,
 - c. důsledky pro ZÁKAZNÍKA, neodstoupí-li včas od SMLOUVY, a
 - d. údaje o případném náhradním ZÁJEZDU a jeho ceně.
- 4.3. CK je oprávněna změnit datum a hodiny příjezdu nebo odjezdu, změnit trasy a věcný i časový program z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý či nepřímý dopad na kalkulaci ceny ZÁJEZDU, nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická i vojenská situace v navštívené zemi), stávek, dopravních problémů a poruch, hromadných neštěstí a dalších okolností, které CK nemůže ovlivnit.

5. ZMĚNY ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

- 5.1. Změna termínu, místa, typu ubytování, druhu dopravy nebo jiná změna SMLOUVY na základě písemného požadavku ZÁKAZNÍKA, bude ze strany CK provedena, je-li to vzhledem k okolnostem možné. Změna termínu ZÁJEZDU, místa, typu ubytování nebo změna druhu dopravy je podstatnou změnou SMLOUVY a ZÁKAZNÍK je povinen zaplatit CK následující poplatky za provedení změn, jejichž výše je odvozena od doby doručení žádosti CK. Je-li ZÁKAZNÍKEM žádáno o změnu:
 - a. 40 a více dní před zahájením ZÁJEZDU – poplatek činí 500 Kč za každou osobu a změnu,
 - b. 39 až 30 dní před zahájením ZÁJEZDU – poplatek činí 50 % z ceny ZÁJEZDU, minimálně však 500 Kč za každou změnu SMLOUVY,
 - c. 29 až 17 dní před zahájením ZÁJEZDU – poplatek činí 75 % z ceny ZÁJEZDU,
 - d. 16 až 5 dní před zahájením ZÁJEZDU – poplatek činí 90 % z ceny ZÁJEZDU,
 - e. 5 a méně dní před zahájením ZÁJEZDU – změna se považuje za zrušení ZÁJEZDU, uplatní se podmínky tzv. stornopoplatků.
- 5.2. Při změně druhu dopravy se poplatky dle předchozího odstavce počítají pouze z ceny dopravy, nikoliv z ceny celého ZÁJEZDU.
- 5.3. Povinnost ZÁKAZNÍKA uhradit rozdíl mezi původní cenou služby a novou cenou služby není ujednáním poplatku za provedení změny dotčena.
- 5.4. ZÁKAZNÍK je oprávněn písemně oznámit CK změnu v počtu cestujících. Není-li cena za příslušnou službu určena dle počtu osob, nemá žádost ZÁKAZNÍKA vliv na výši ceny. V opačném případě se v případě snížení počtu osob žádost ZÁKAZNÍKA posuzuje jako částečné odstoupení od SMLOUVY a uplatní se podmínky tzv. stornopoplatků. U individuálních ZÁJEZDU a dopravy se na snížení počtu cestujících hledí vždy jako na odstoupení od SMLOUVY.
- 5.5. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na ZÁJEZDU, může SMLOUVU této osobě ZÁKAZNÍK 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 SMLOUVOU souhlasí a že splní podmínky účasti na ZÁJEZDU. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením ZÁJEZDU.
- 5.6. Původní ZÁKAZNÍK (postupitel) a nový ZÁKAZNÍK (postupník) 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 (např. poplatek za změnu osoby v letence, apod.) a dále manipulační poplatek ve výši 500,- Kč / osobu, který je paušální náhradou za interní náklady CK související se změnou osoby ZÁKAZNÍKA. Manipulační poplatek je splatný do 15 dnů od doručení oznámení, nejpozději však do zahájení ZÁJEZDU.

6. Odstoupení od SMLOUVY

- 6.1. ZÁKAZNÍK má právo kdykoliv před zahájením ZÁJEZDU odstoupit od SMLOUVY. Odstoupení musí být provedeno v písemné formě. Účinky odstoupení od SMLOUVY nastávají doručením písemného odstoupení od SMLOUVY na adresu CK. Odstoupí-li ZÁKAZNÍK od SMLOUVY z jiného důvodu než pro podstatnou změnu SMLOUVY, je ZÁKAZNÍK povinen zaplatit CK stornopoplatek.

- 6.2. Výše stornopoplatku se vypočte z ceny ZÁJEZDU. Je-li v této ceně zahrnuta i pobytová taxa, zahrne se do výše základu pro výpočet stornopoplatku. Platí-li se pobytová taxa až v místě pobytu, tato částka se do výpočtu výše stornopoplatku nezahrne.
- 6.3. Stornoplatek je splatný okamžikem odstoupení ZÁKAZNÍKA do SMLOUVY. CK má právo částku odpovídající stornoplatku jednostranně započíst proti pohledávce ZÁKAZNÍKA z titulu nároku na vrácení zaplacené ceny ZÁJEZDU či její části, a to do výše, do které se vzájemně kryjí. Je-li stornoplatek vyšší než uhrazená část ceny ZÁJEZDU, je ZÁKAZNÍK povinen doplatit CK tento rozdíl do 14 dnů od doručení vyúčtování provedeného ze strany CK. V případě přeplatku vrátí CK ZÁKAZNÍKovi přeplatek ve stejné lhůtě. ZÁKAZNÍK je po odstoupení od SMLOUVY povinen vrátit veškeré dokumenty, které od CK převzal (voucher, doklad o pojištění) s výjimkou OP a pokynů k cestě, a to nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SMLOUVY.
- 6.4. Výše stornopoplatku se přímo odvíjí od doby, kdy bylo CK odstoupení doručeno. ZÁKAZNÍK je povinen zaplatit CK stornoplatek ve výši:
 - a. 1.000 Kč/os., odstoupí-li od ZÁJEZDU 60 a více dní před jeho zahájením,
 - b. 30 % z ceny ZÁJEZDU, odstoupí-li od ZÁJEZDU 59 až 46 dní před jeho zahájením,
 - c. 50 % z ceny ZÁJEZDU, odstoupí-li od ZÁJEZDU 45 až 30 dní před jeho zahájením,
 - d. 75 % z ceny ZÁJEZDU, odstoupí-li od ZÁJEZDU 29 až 20 dní před jeho zahájením,
 - e. 90 % z ceny ZÁJEZDU, odstoupí-li od ZÁJEZDU 19 až 10 dnů před jeho zahájením,
 - f. 100 % z ceny ZÁJEZDU, odstoupí-li od ZÁJEZDU méně než 10 dnů před jeho zahájením.
 Při výpočtu počtu dnů platí, že účinky odstoupení od SMLOUVY nastávají dnem doručení odstoupení. Zahájením se rozumí den čerpání první služby (odlet, odjezd je-li zajišťována doprava, jinak den nástupu k ubytování apod.).
- 6.5. V případě individuálních ZÁJEZDU, letenek jakož i v případech, kdy CK zaejmuje službu cestovního ruchu pro konkrétního zákazníka, je CK oprávněna požadovat po ZÁKAZNÍKovi stornoplatek ve výši 100 % z ceny ZÁJEZDU bez ohledu na dobu odstoupení od SMLOUVY.
- 6.6. V případě, že ZÁKAZNÍK nezačne čerpat služby ZÁJEZDU z důvodu nikoliv na straně CK (ZÁKAZNÍK např. zmešká odlet, odjezd, není vpuštěn do země apod.), případně předčasně ukončí čerpání služeb ZÁJEZDU, platí, že odstoupil od SMLOUVY v rozsahu dosud nečerpaných služeb. Ujednání o stornoplatecích se uplatní obdobně.
- 6.7. CK je oprávněna od SMLOUVY odstoupit pouze v případě, že byl ZÁJEZD zrušen, případně porušil-li ZÁKAZNÍK své povinnosti.
- 6.8. CK je oprávněna ZÁJEZD zrušit z důvodu vyšší moci (např. válečný konflikt, zemětřesení, povstání, přírodní katastrofy apod.), v důsledku které by mohla být ohrožena bezpečnost ZÁKAZNÍKŮ, jejich zdraví či život. V takovém případě CK nabídne ZÁKAZNÍKovi jiný termín nebo jiný ZÁJEZD. Nebude-li uzavřena se ZÁKAZNÍKEM nová SMLOUVA, vrátí CK poskytnuté peněžní prostředky do 14 dnů od odmítnutí uzavřít novou SMLOUVU ZÁKAZNÍKEM.
- 6.9. Realizace ZÁJEZDU zahrnujících autobusovou dopravu, je podmíněna minimálním počtem 40 účastníků, není-li v konkrétním případě v propagačních materiálech CK nebo na webu CK uvedeno u daného ZÁJEZDU jinak. Nebude-li naplněn minimální počet účastníků, je CK oprávněna ZÁJEZD zrušit, a to lhůtě
 - a. dvacet dní před zahájením ZÁJEZDU v případě cest trvajících déle než šest dní,
 - b. sedm dní před zahájením ZÁJEZDU v případě cest trvajících čtyř až šest dní,
 - c. čtyřicet osm hodin před zahájením ZÁJEZDU v případě cest trvajících méně než dva dny.

7. POJIŠTĚNÍ

- 7.1. CK prohlašuje, že je v souladu s ustanovením zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, řádně pojištěna proti úpadku, a to u Slavia pojišťovny, a. s., IČO: 60197501, se sídlem Tábořská 940/31, 140 00 Praha 4 – Nusle. Je-li předmětem SMLOUVY toliko obstarání služby cestovního ruchu (nejedná-li se o ZÁJEZD ve smyslu ust. § 2521 OZ), není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech f formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb. ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že není-li ve SMLOUVĚ stanoveno jinak, CK nezajišťuje cestovní pojištění ZÁKAZNÍKA ani osob s ním cestujících. CK ZÁKAZNÍKovi, jakož i spolucestujícím doporučuje podrobit se před konáním ZÁJEZDU lékařské prohlídce za účelem zjištění jejich zdravotního stavu. CK dále ZÁKAZNÍKovi i spolucestujícím osobám doporučuje seznámit se před konáním ZÁJEZDU s lékařskými podmínkami všech zemí, které tyto osoby v rámci ZÁJEZDU navštíví. CK doporučuje ZÁKAZNÍKovi uzavřít jako doplňkovou službu cestovní pojištění, k čemuž ZÁKAZNÍK může využít zprostředkování CK. Informace o cenách a rozsahu poskytovaných služeb a plnění poskytne každá pobočka CK nebo jsou uvedeny na webu CK. Cestovní pojištění a pojištění stoma ZÁJEZDU si ZÁKAZNÍK objedná samostatně při uzavírání SMLOUVY. Je-li ve SMLOUVĚ výslovně stanoveno, že CK cestovní pojištění CZ zajišťuje, zajišťí jej CK prostřednictvím smluvního partnera – pojištětele. Informace o pojištělích, vč. uvedení výše pojistného a dalších podrobnostech cestovního pojištění sdělí CK ZÁKAZNÍKovi na žádost na kterékoli pobočce.

8. CESTOVNÍ DOKLADY, DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTATNÍCH PŘEDPISŮ

- 8.1. ZÁKAZNÍCI odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání ZÁJEZDU. ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že spolucestující musí mít při konání ZÁJEZDU do zahraničí svůj vlastní platný cestovní doklad.
- 8.2. CK je povinna sdělit ZÁKAZNÍKovi vhodným způsobem ještě před uzavřením SMLOUVY údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a sdělí mu, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. CK nezodpovídá za zajištění potřebných cestovních dokumentů ke vstupu do zemí, které během ZÁJEZDU ZÁKAZNÍK navštíví (tranzitem nebo výletem), ani za platnost dalších dokladů potřebných k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.), tyto je ZÁKAZNÍK povinen si obstarat vlastním přičiněním.
- 8.3. ZÁKAZNÍK je povinen dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy ČR, stejně jako právní předpisy každé navštívené země včetně zemí tranzitních. CK nezajišťuje vyřízení potřebných vízových povolení, či formalit. V důsledku porušení povinností ZÁKAZNÍKA dle tohoto článku OP může být ZÁKAZNÍK vyloučen z účasti na ZÁJEZDU, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- 8.4. V případě, že ZÁKAZNÍK v průběhu ZÁJEZDU ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní), a to svým vlastním přičiněním a na své vlastní náklady. ZÁKAZNÍK se může v tomto případě obrátit na průvodce či delegáta s žádostí o pomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náhrady CK s touto pomocí spojené je povinen ZÁKAZNÍK CK uhradit.

9. VADY ZÁJEZDU, REKLAMAČNÍ ŘÁD, POMOČ V NESNÁŽÍCH

- 9.1. Reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků ZÁKAZNÍKA vyplývajících z odpovědnosti CK za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu s OBČANSKÝM ZÁKONÍKEM, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
- 9.2. CK odpovídá ZÁKAZNÍKovi ve smyslu § 2542 a násl. OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SMLOUVY a dále odpovídá ZÁKAZNÍKovi za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu. Při řešení reklamací je nutná součinnost ZÁKAZNÍKA spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravních prostředků, kterým byla zajištěna doprava pověřenému zástupci CK, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamací, aby tito mohli objektivně posoudit skutečnosti uváděné v reklamaci. CK doporučuje ZÁKAZNÍKovi, aby tuto součinnost poskytl. Za účelem možnosti řešení reklamací mající vliv na průběh ZÁJEZDU (např. nefunkční topení, nevyhovující ubytování apod.) uplatní ZÁKAZNÍK reklamaci v průběhu čerpání ZÁJEZDU ihned, a to prostřednictvím delegáta či telefonicky tak, aby CK mohla situaci řešit ještě v průběhu čerpání ZÁJEZDU ZÁKAZNÍKEM k jeho spokojenosti. ZÁKAZNÍK je povinen uplatnit reklamace služeb u CK (vytknout vadu ve smyslu ust. § 2537 odst. 2 OZ) bez zbytečného odkladu a poskytnout CK přiměřenou lhůtu k nápravě, ledaže CK odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. ZÁKAZNÍK je oprávněn uplatnit reklamaci ústně v prostorách sídla či pobočky CK, písemně či jiným vhodným způsobem. Uplatnění reklamací na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. ZÁKAZNÍK při uplatňování reklamací uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum narození, důvod a předmět reklamacie, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacie průkazně skutkově doloží. CK ZÁKAZNÍKovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. K uplatnění

reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol, v němž musí být uvedeno, kdy ZÁKAZNÍK reklamaci uplatnil, identifikační údaje ZÁKAZNÍKA, co je předmětem reklamacie a jaký způsob vyřízení ZÁKAZNÍK požaduje. Jestliže ZÁKAZNÍK předá delegátovi v místě ZÁJEZDU nebo jinému zástupci CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se ZÁKAZNÍKEM protokol sepisuje a ZÁKAZNÍKovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

- 9.5. Reklamacie včetně odstranění vady musí být ze strany CK vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie.
- 9.6. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je ZÁKAZNÍK písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu příslušných ustanovení zákona.
- 9.7. 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 jaká byla sjednána ve SMLOUVĚ, aby ZÁJEZD mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat ZÁKAZNÍKA do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.
- 9.8. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SMLOUVA, poskytne CK ZÁKAZNÍKovi přiměřenou slevu. ZÁKAZNÍK může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SMLOUVĚ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.
- 9.9. Ocitne-li se po zahájení ZÁJEZDU ZÁKAZNÍK v nesnázi nebo v situaci podle § 2539 odst. 2 OZ, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulační pomoci,
 - a. je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a
 - b. pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- 9.10. Zavim-li si ZÁKAZNÍK nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 9.11. Pro případ nesnázi či potřeby pomoci při řešení vzniklých situací je ZÁKAZNÍKovi v průběhu čerpání ZÁJEZDU k dispozici telefonní linka, která je v provozu 24 denně 7 dnů v týdnu: tel. č.: +420 604 221 211

MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- 9.12. ZÁKAZNÍK je oprávněn se v případě sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, Praha 2, PSČ: 120 00 (více informací ZÁKAZNÍK nalezne <https://adr.coi.cz/cs>), která je věcně příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti cestovního ruchu, ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
10. **PRÁVA A POVINNOSTI, ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA**
 - 10.1. ZÁKAZNÍK je povinen uhradit veškerou škodu a újmu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení v souvislosti se ZÁJEZDEM.
 - 10.2. ZÁKAZNÍK je povinen:
 - a. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu ZÁJEZDU,
 - b. zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje v průběhu ZÁJEZDU,
 - c. dodržovat během ZÁJEZDU začátek nočního klidu od 22:00 hod do 06:00.
 - 10.3. ZÁKAZNÍK objedávající ZÁJEZD v zastoupení třetích osob (spolucestujících), kteří nejsou občany České republiky, je povinen nahlásit účast těchto cizích státních příslušníků na ZÁJEZDU a doložit kopie jejich pasů.
 - 10.4. CK neodpovídá za škodu a újmu, pokud byla způsobena ZÁKAZNÍKEM, třetí osobou, která není spojena s poskytováním ZÁJEZDU, nebo vznikla neodvratitelnou událostí. Výše

náhrady za závazky ze SMLOUVY, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanovením mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajáře a v případě odletů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

11. **ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA A SPOLUCESTUJÍCÍCH**
- 11.1. ZÁKAZNÍK je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SMLOUVY a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje a osobní údaje spolucestujících v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 11.2. Pro účely plnění SMLOUVY budou informace uvedené v předchozím článku v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SMLOUVĚ, pokynech k ZÁJEZDU, případně je obdrží ZÁKAZNÍK nejpozději během ZÁJEZDU. Pokud se zájezdová destinace nachází ve třetí zemi ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jako „GDPR“), bere ZÁKAZNÍK na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem).
- 11.3. ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může ZÁKAZNÍK vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese sídla CK nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu info@daen.cz. V tomto případě nebude CK ZÁKAZNÍKovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje ZÁKAZNÍKA pro účely přímého marketingu.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Ústní informace sdělené ze strany CK ZÁKAZNÍKovi CK nezavazují. ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že CK je oprávněna na základě podepsané SMLOUVY zpracovávat osobní údaje ZÁKAZNÍKA a osob, jejichž jménem SMLOUVU uzavírá, a to za účelem realizace služeb v souladu s GDPR.
- 12.2. Tyto OP se užití pro všechny SMLOUVY uzavřené mezi ZÁKAZNÍKEM a CK v pozici pořadatele ve smyslu ust. § 2521 a násl. OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU.
- 12.3. CK si vyhrazuje právo v přiměřeném rozsahu tyto OP jednostranně změnit. V případě změn OP doručí CK nové znění OP ZÁKAZNÍKovi. ZÁKAZNÍK má v takovém případě právo od SMLOUVY, již jsou tyto OP součástí, odstoupit, a to nejpozději ve lhůtě 14 dnů od doručení nového znění OP. Nezašle-li ZÁKAZNÍK k rukám CK ve lhůtě dle předchozí věty písemně odstoupení od SMLOUVY, má se za to, že s novým zněním OP souhlasí, v takovém případě se tyto OP stávají pro ZÁKAZNÍKA závaznými.
- 12.4. Tyto OP nahrazují okamžikem jejich vydání dříve účinné OP. OP jsou volně k dispozici na všech prodejních místech CK a dále na webu CK. SMLOUVY mezi CK a ZÁKAZNÍKEM uzavřené dle předchozích obchodních podmínek se řídí původními obchodními podmínkami.

V Praze dne 01. 01. 2020

Podpis Zákazníka

Podpis prodejce:
Dne:

DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE platí pro zájezdy ve smyslu ust. § 2521 občanského zákoníku

SLAVIA
POJIŠŤOVNA

global
assistance

DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY V DŮSLEDKU ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE Ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Na základě výše uvedeného zákona se sjednává pojištění pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi, se kterým uzavřela smlouvu o zájezdu, dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil;
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.