



Všeobecné podmínky cestovní kanceláře DOVOLENÁ SNŮ s.r.o.
se sídlem Klokočná 99, PSČ 251 64, IČ: 28404131 (dále jen „CK DS“), zapsané
v obchodní rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 139079

I. Úvodní ustanovení

- 1) Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o zájezdu (dále jen „SZ“) uzavíraných s klienty CK DS, na základě kterých se klienti zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CK DS.
- 2) CK DS organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem, zejména však zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále „zájezd“). Pro klienty s individuálním programem zabezpečuje linkové letenky, ubytování, transfery, vlakové programy a další služby související s cestovním ruchem.

II. Vznik smluvního vztahu

- 1) Smluvní vztah mezi CK DS a klientem jako objednatelům zájezdu vzniká na základě SZ dle zákona č. 89/2012, občanský zákoník.
- 2) Obsah smlouvy je určen službami vyjmenovanými v SZ a těmito všeobecnými podmínkami. Klient odpovídá za správnost všech kontaktních údajů a o informací týkajících se cestujících osob.
- 3) Nárok klienta na účast na zájezdu pořádaném CK DS, který je předmětem uzavřené CS mezi klientem a CK DS, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek uvedených v SZ.

III. Práva a povinnosti klienta

- 1) Práva vyplývající ze zákona č. 89/2012, občanský zákoník.
- 2) Základní povinnosti zákazníka:
 - a) Poskytnou CK DS součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvést veškeré údaje v SZ a předložit doklady požadované pro zajištění zájezdu.
 - b) Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
 - c) Předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že klient starší 15 a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,
 - d) Plně uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb dle sjednaných podmínek upravených SZ.
 - e) Převzít od CK DS doklady a písemné informace potřebné pro čerpání jednotlivých služeb zájezdu (letenky, elektronické letenky, vouchery, cestovní pokyny, pojistky), řádně si je před zahájením zájezdu překontrolovat a řídit se jimi. Řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK DS.
 - f) Dostavit se ve stanoveném čase na určené místo srazu. Pozdní příchody jsou k újmě klienta.
 - g) Zajistit si cestovní doklad s dostatečnou platností, vstupní víza dle příslušných destinací, zdravotní doklady (např. očkovací průkaz).
 - h) Dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese klient.
 - i) Počínat si tak, aby nedocházelo k újmám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních klientů, dodavatelů služeb nebo CK DS a uhradit případnou škodu, kterou způsobil, včetně služeb, které čerpal nad rámec SZ.

j) Plně zodpovídat za stav svého zdraví a seznámit se s místními, kulturními, klimatickými a zdravotními podmínkami, které se mohou v destinaci vyskytnout. V případě nejasností je klient povinen konzultovat svůj zdravotní stav a vhodnost cesty do destinace s ošetřujícím lékařem před uzavřením SZ. Klient je povinen dodržet povinné očkování dle jednotlivých destinací a na vyžádání předložit i prohlášení o svém zdravotním stavu.

k) Klient, který bez zavinění CK DS nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce či osoby pověřené CK DS, poruší ustanovení všeobecných podmínek, nebo poruší při čerpání služeb CS obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.

IV. Základní povinnosti a práva CK DS

- 1) povinnosti vyplývající ze zákona č. 89/2012, občanský zákoník.
- 2) CK DS není povinna poskytnout klientovi služby nad rámec předem uzavřené SZ.
- 3) CK DS neručí za případné zpoždění leteckého spojení eventuálně vlakového programu a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných cest. Klient musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK DS neručí za škody, které mohou klientům vzniknout v důsledku zpoždění.
- 4) CK DS má právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, špatné počasí, neštěstí a další okolnosti, které CK DS nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nevzniká klientovi nárok na poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Pokud v těchto případech budou CK DS poskytnuty služby nad rámec SZ (nové letenky, ubytování, transfery atd.) má CK DS právo na jejich úhradu klientem.

V. Cena zájezdu

- 1) Ceny zájezdu jsou kalkulovány na základě aktuálních měnových kurzů ke dni uvedeného v individuální kalkulaci předávané klientovi.
- 2) CK DS je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu pokud je oznámení o změně odesláno klientovi nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu a je uveden jeden z níže uvedených důvodů.
- 3) Cenu zájezdu dle bodu V.2) lze zvýšit v případě, že dojde:
 - a) ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
 - b) ke změně plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
 - c) ke změně směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.
- 4) Případné slevy vyhlášené CK DS po datu podpisu CS zákazníkem nezakládají právo na slevu z ceny zájezdu dle uzavřené SZ.



VI. Změna SZ

1) CK DS může navrhnout klientovi změnu SZ, je-li k tomu nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu. Navrhne-li CK DS změnu SZ, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit, nebo zda od SZ odstoupí. Pokud klient ve lhůtě určené CK DS, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu SZ klientovi, od SZ neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Souhlasí-li klient se změnou a vede-li změna ke zvýšení ceny zájezdu, zavazuje se klient uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu změny SZ, popřípadě v doplatku zájezdu.

2) Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:

a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (např. hodina a místo odjezdu).

b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení původního programu náhradním vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi, (např. změna v programu vlakové společnosti, zpoždění vlaku a následné vynechání fakultativního výletu).

3) Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK DS, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. V oznámení musí být všechny potřebné informace o náhradní osobě a musí obsahovat prohlášení nového klienta o souhlasu s uzavřenou SZ a všeobecnými podmínkami. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK DS v souvislosti se změnou klienta vzniknou.

4) CK DS klienty upozorňuje na skutečnost, že se změnou v osobě klienta vznikají vysoké náklady a dále na skutečnost, že zejména letecké společnosti a vlakové společnosti změnu v rezervaci nemusí provést a proto nebude možné změnu v osobě klienta uskutečnit.

5) Změna destinace, vlakové společnosti, hotelu nebo termínu zájezdu ze strany klienta je vždy posuzována jako odstoupení od SZ, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

VII. Odstoupení od cestovní smlouvy

1) CK DS je oprávněna od SZ odstoupit jen v případech vyplývajících ze zákona č. 89/2014, občanský zákoník.

2) Klient je kromě případů uvedených v těchto všeobecných podmínkách a obecně závazných právních předpisech oprávněn od SZ písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od SZ (storno) doručeno CK DS. Klient bere na vědomí, že jeho odstoupením od SZ vzniká CK DS újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na uhrazení smluvního odstupného partnerům eventuálně náhrady za nevyužití sjednaných služeb (storno poplatky), které se klient v případě svého odstoupení od SZ zavazuje zaplatit.

3) Vyše storno poplatků je uvedena v SZ.

VIII. Reklamac

1) Nesplní-li CK DS své povinnosti vyplývající z SZ řádně a včas, musí klient uplatnit své právo na reklamaci u CK DS bezodkladně, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu.

2) Klient je při uplatňování reklamac povinen uvést jméno, příjmení, adresu a svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možností i skutkově doložit. Reklamaci lze uplatnit prokazatelně u CK DS nebo u místního partnera CK DS (touroperátora poskytujícího služby v destinaci) či jejího zástupce (reprezentant) nebo jiného odpovědného pracovníka nebo u letecké společnosti dle kontaktů uvedených v cestovních dokladech a reklamovat chyby v poskytovaných službách a žádat nápravu v místě vzniku. Je nezbytné vždy tuto reklamaci oznámit CK DS (kontaktovat CK DS). Tyto skutečnosti doporučujeme si nechat písemně potvrdit.

3) Klient je povinen poskytnout při reklamaci součinnost k jejímu řešení.

4) CK DS je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30-ti dnů od jejího prokazatelného doručení.

IX. Mimosoudní řešení sporů

1) CK DS tímto informuje ve smyslu ustanovení § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, své klienty o možnosti řešení případného sporu vzniklého mezi CK DS a klientem mimosoudní cestou, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz).

2) V případě sjednání zájezdu online je možné využít platformu řešení sporů online. Více informací o podmínkách tohoto způsobu je pak uvedeno na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

X. Zprostředkovatelské služby

1) CK DS či její obchodní zástupci mohou sjednávat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro klienta cestovní pojištění. CK DS klienty zájezdu informuje o pojištění a toto pojištění klientovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi klientem a pojišťovnou. Vzniklé pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší klient přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem.

XI. Ochrana a zpracování osobních údajů

1) Pro poskytování služeb na základě SZ bude CK DS zpracovávat osobní údaje zákazníka v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., týkající se zpracování, uchování a evidence osobních údajů, v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailový kontakt, telefonní číslo, jméno firmy, sídlo firmy, IČ, DIČ atd. (dále jen „osobní údaje“).

2) Klient dává taktéž souhlas ke zpracování osobních údajů pro účel zaslání obchodních sdělení v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb. Tento souhlas může klient kdykoliv odmítnout písemně nebo přímo v automatizovaném elektronickém obchodním sdělení CK DS.

3) Poskytované osobní údaje jsou zpracovávány pouze oprávněnými osobám CK DS.

4) Osobní údaje CK DS shromažďuje výlučně na základě přímé telefonické či osobní komunikace, písemné komunikace, prostřednictvím počítačových systémů či s využitím internetového formuláře CK DS.

5) V případě, že osobní údaje zpracováváné CK DS neodpovídají skutečnosti (např. byla-li provedena změna osobního údaje), má klient právo na jejich opravu.

6) CK DS odpovídá za ochranu zpracovávaných osobních údajů a proto za tímto účelem používá všechny adekvátní fyzické, elektronické a řídicí bezpečnostní opatření, jejichž cílem je ochrana osobních údajů před náhodným, nezákonným a neoprávněným přístupem, zničením, ztrátou, pozměněním, zveřejněním nebo neoprávněným použitím.

XII. Závěrečná ustanovení

1) Veškeré informace a údaje obsažené na internetových stránkách a v ostatních nabídkových materiálech vydaných CK DS o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CK DS je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností upravovat.

2) CK DS si vyhrazuje právo na tiskové chyby na internetových stránkách či v ostatních nabídkových materiálech.

3) Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

4) Tyto všeobecné podmínky nabývají platností dnem 4.5.2018.