

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Delta Reisen

1. Obecná ustanovení

1.1 Delta Reisen s.r.o., se sídlem Bartošova 5532, 760 01 Zlín, IČ: 04706820, zapsaná u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 91518, je českou cestovní kancelář (dále jen „CK Delta“) a provizním prodejcem největších německých a rakouských cestovních kancelář (dále jen „CK“).

1.2 Činnost CK Delta spočívá jak v přímém prodeji zájezdů a jiných služeb cestovního ruchu poskytovaných CK Delta, tak ve zprostředkování zájezdů pořádaných CK.

1.3 Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravují práva a povinnosti CK Delta, objednatele a dalších cestujících (společně jen „zákazník“) ze smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“). Podmínky jsou závaznou a nedílnou součástí smlouvy.

1.4 Podmínky informují v dílčích bodech také zprostředkování zájezdů CK. V případě zprostředkování zájezdu CK vzniká právní vztah mezi CK a objednatelem. CK Delta v takovém případě není stranou zprostředkované smlouvy a ze zprostředkované smlouvy jí nevplývají žádné povinnosti. Právní vztah mezi CK a objednatelem se řídí všeobecnými obchodními podmínkami CK. Podrobněji viz čl. 14 Zprostředkování zájezdů CK.

1.5 Podmínky se přiměřeně použijí také na smlouvu o poskytnutí jiných (jednotlivých) služeb cestovního ruchu. Při uzavření smlouvy o poskytnutí jiných služeb cestovního ruchu však zákazník není chráněn ve stejném rozsahu jako zákazník ze smlouvy o zájezdu. Na některá práva a povinnosti ze smlouvy o poskytnutí jiných služeb je v textu podmínek výslovně upozorněno.

2. Objednávka zájezdu, uzavření smlouvy a její potvrzení

2.1 Informace o činnosti a zájezdech CK Delta uváděné na portálu www.deltareisen.cz (dále jen „portál“) nejsou nabídkou na uzavření smlouvy. Na základě poptávky vytvoří CK Delta nabídku na míru, o které komunikuje s objednatelem. Po doladění nabídky zašle CK Delta objednateli návrh smlouvy. Objednatel návrh podepíše, zašle jej zpět CK Delta a současně uhradí stanovenou zálohu nebo plnou cenu zájezdu. Zaplacení zálohy, resp. plné ceny zájezdu je podmínkou účinnosti smlouvy. Existenci platné a účinné smlouvy CK Delta osvědčí vystavením potvrzení o zájezdu.

2.2 Potvrzení je objednateli předáno nebo zasláno na jeho kontaktní email. Potvrzení je objednateli zasláno v okamžiku dle zvoleného způsobu platby:

platba kartou – po potvrzení blokace příslušné částky na účtu objednatele ze strany platebního zprostředkovatele;

platba platební bránou online - po připsání příslušné částky na účet CK Delta;
platba bankovním převodem - po připsání příslušné částky na účet CK Delta;
platba v hotovosti v sídle CK Delta – po složení příslušné částky v sídle CK Delta.

2.3 Objednatel uzavřením smlouvy osvědčuje, že:

- a) mu byly poskytnuty tyto všeobecné obchodní podmínky, resp. všeobecné obchodní podmínky pořádající CK,
- b) mu byly poskytnuty informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl poskytnut doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl poskytnut příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud objednatel uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.4 Pokud objednatel uzavírá smlouvu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

2.5 Cestovní pokyny a vouchery – po vystavení potvrzení CK Delta zašle cestovní pokyny a poukazy k ubytování (dále též „vouchery“) na email objednatele případně poštou na adresu objednatele uvedenou při online rezervaci. V případě, že CK Delta pouze zprostředkovává zájezd CK, cestovní pokyny a vouchery jsou zaslány v okamžiku jejich vystavení smluvním partnerem CK Delta dle všeobecných obchodních podmínek dané CK. V případě objednávky zájezdu v krátkém termínu před zahájením zájezdu (zpravidla 7 a méně kalendářních dnů) si CK Delta vyhrazuje možnost uložit cestovní pokyny a vouchery na odletovém letišti ve stánku či na přepážce CK, která pořádá zájezd. O tomto uložení cestovních pokynů a voucherů bude CK Delta objednatele s předstihem informovat emailem nebo telefonicky.

2.6 V případě přepravy nadměrných nebo nestandardních zavazadel nebo zvířat je objednatel povinen informovat CK Delta při zadání objednávky tak, aby bylo možno ověřit možnost takové přepravy a její ceny, jinak CK Delta není odpovědná za nemožnost přepravy nadměrných nebo nestandardních zavazadel nebo zvířat.

2.7 CK Delta si vyhrazuje právo odmítnout objednávku nebo odstoupit od smlouvy uzavřené na základě chyby při rezervaci, kterou lze přičíst zákazníkovi nebo která byla způsobena nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Jedná se zejména o objednávky zjevně rozporuplné, klamavé, neúplné, bez platného telefonního čísla nebo emailu a dále o situace, kdy na portál byly nahrány ceny zájezdů zjevně nesprávné, zejména nižší než skutečné. Objednateli v takovém případě nevzniká nárok na odstupné nebo na náhradu škody nebo jiné újmy.

3. Platební podmínky

3.1 Objednatel je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho poskytnutím, a to následovně:

a) je-li smlouva uzavřena více než 40 kalendářních dnů před zahájením zájezdu, uhradí zákazník bezodkladně po uzavření smlouvy alespoň 50% konečné ceny zájezdu. Doplatek do plné ceny zájezdu je objednatel povinen uhradit nejpozději 30 kalendářních dnů před plánovaným zahájením zájezdu.

b) je-li zájezd objednan 39 a méně kalendářních dnů před plánovaným zahájením zájezdu, je objednatel povinen uhradit 100% konečné ceny zájezdu bezodkladně po uzavření smlouvy.

c) v případě prodeje jednotlivých služeb cestovního ruchu či jejich kombinací, které netvoří zájezd, je CK Delta oprávněna požadovat po objednateli uhrazení celé ceny služeb bezodkladně po uzavření smlouvy, jde-li o letenky, je objednatel povinen zaplatit 100% jejich ceny bezodkladně po uzavření smlouvy.

3.2 Objednatel může uhradit cenu platební či kreditní kartou, bankovním převodem, v hotovosti v sídle či provozovně CK Delta nebo složením na bankovní účet CK Delta. Při všech platbách je objednatel povinen užívat variabilní symbol uvedený v návrhu smlouvy.

3.3 Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání finančních prostředků na účet CK Delta, a to do výše 100% stanovené ceny služeb.

3.4 Objednatel je oprávněn uhradit celkovou cenu zájezdu a/nebo; dalších služeb jednorázově bez ohledu na rozpis zálohových plateb.



3.5 Za den úhrady se považuje den připsání finančních prostředků na účet CK Delta nebo den blokace peněžních prostředků na účtu objednatele dle potvrzení zprostředkovatele platebního styku při platbě platební nebo kreditní kartou.

4. Cena zájezdu a právo na její zvýšení

4.1 Cena veškerých zájezdů a jiných služeb na portálu je uvedena v českých korunách (dále jen "CZK"). Úhrada v jiné měně (např. EUR a USD) je možná pouze po předchozím písemném souhlasu CK Delta, kdy ekvivalent ceny za zájezd nebo jiné služby stanoví CK Delta dle příslušného kurzovního lístku společnosti Komerční banka a.s. IČ: 45317054. V případě, kdy objednatel hradí nejprve zálohu a následně doplatek v jiné měně než CZK, je mu pro každý případ ze strany CK Delta potvrzena částka v CZK dle kurzu platného v době zaplacení doplatku. V případě veškerých plateb v jiné měně než CZK jdou jakékoliv bankovní poplatky a kurzový rozdíl k tíži objednatele a tento je povinen provést příkaz tak, aby po připsání platby na účet CK Delta nebyla částka nijak zmenšena jakýmkoliv poplatky banky objednatele nebo příjemce – u mezinárodních plateb a plateb v devizách se jedná o podmínky OUR. Dojde-li ke stornu zájezdu a měla-li by se objednateli vracet jakákoli finanční částka, CK Delta ji vyplatí v CZK podle směnného kurzu použitého při platbě.

4.2 CK Delta akceptuje jako doklad o zaplacení následující dokumenty: (i) pokladní složenka při vkladu přímo na bankovní účet CK Delta, (ii) potvrzení vygenerované bankou při úhradě bankovním převodem a (iii) potvrzení platebního zprostředkovatele při úhradě platební nebo kreditní kartou.

4.3 Není-li stanoveno jinak, jsou ceny zájezdů uvedené v katalogu nebo na portálu konečné a zahrnují následující služby:

jedná-li se o zájezd pořádaný CK a CK Delta zprostředkovaný, jsou služby a položky zahrnuté v konečné ceně uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách dané CK nebo v jejím katalogu;

jedná-li se o zájezd CK Delta cena zahrnuje obvykle dopravu, ubytování a transfer.

4.4 Cena zájezdu je celkovou cenou, 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 smlouvy, uvede CK Delta druh dalších nákladů, jež mohou objednateli ještě vzniknout.

4.5 CK Delta je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu jen v případě, že:

a) dojde ke zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,

b) dojde ke zvýšení daně, jakéhokoli dodatečného obdobného peněžitého plnění nebo úplaty za služby cestovního ruchu poskytované podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou,

c) dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu,

d) dojde ke změně dopravce (např. letecké společnosti)

4.6 Ceny byly kalkulovány při cenách dopravy a plateb spojených s dopravou účtovaných dopravci ke dni uzavření smlouvy. V případě jejich navýšení, se cena zájezdu navýší o 110% navýšení.

4.7 Textové oznámení o zvýšení ceny musí být objednateli odesláno nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. V oznámení CK Delta uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení. Objednatel je povinen navýšení ceny zájezdu uhradit do 5 dnů od doručení oznámení. Při porušení tohoto závazku má CK Delta právo od smlouvy odstoupit. Právo CK Delta na náhradu škody tím není dotčeno.

4.8 Jestliže dojde mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má objednatel právo na snížení ceny o 90 % z reálného nákladového snížení.

5. Další povinnosti zákazníka

5.1 Zákazník je zejména povinen:

a) poskytnout CK Delta součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK Delta požadované údaje ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit všechny potřebné doklady k žádosti o udělení víz, je-li to součástí smlouvy;

- b) zajistit u nezletilých osob doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; nezletilí se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu dospělé osoby, která za ně při zájezdu odpovídá;
- c) převzít od CK Delta doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi;
- d) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů;
- e) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Jsou-li zákazníci cizinci, jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Cizí státní příslušníci jsou povinni informovat CK Delta o případné vízové povinnosti, která se jich týká v zemích cílových destinací zájezdu. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto ustanovení, nese zákazník;
- g) splnit očkovací, případně další zdravotní povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotními předpisy;
- h) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, omezit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu nebo dobré jméno CK Delta;
- j) řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK Delta.

5.2 K povinnostem objednatelů – právnických osob – patří dále:

- a) seznámit cestující osoby se smlouvou, podmínkami a dalšími informacemi od CK Delta;
- b) zabezpečit, aby všichni cestující plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý cestující;
- c) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK Delta není zajištěn doprovod zástupcem či delegátem CK Delta. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů.

6. Změna smlouvy

6.1 CK Delta si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK Delta povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy. Nepodstatnými změnami jsou např. operativní změny v programu zájezdu, realizované pokud z objektivních důvodů není možné jednotlivé původně plánované služby dodržet. Tyto programové změny činí CK Delta zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu.

6.2 V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování se může týkat i části pobytu.

6.3. Nutí-li vnější okolnosti CK Delta podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK Delta splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK Delta zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve stanovené lhůtě, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK Delta zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Jestliže se v důsledku podstatné změny závazku sníží jakost nebo náklady zájezdu, má objednatel právo na přiměřenou slevu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

6.4 Byl-li zájezd určen pro dvě a více osob se společným ubytováním (vícelůžkový pokoj), pak v případě, kdy na místo odstoupivšího zákazníka nenastoupí náhradník, je CK Delta oprávněna ubytovat zůstávajícího zákazníka dle možnosti a aktuální obsazenosti hotelu jiným způsobem odpovídajícím sjednané jakosti a skutečnému počtu účastníků. CK Delta objednateli vrátí rozdíl v ceně zájezdu před a po jeho změně.

7. Změna smlouvy na základě přání zákazníka

7.1 K jakékoli změně smlouvy iniciované zákazníkem je vyžadován souhlas CK Delta. Souhlas je podmíněn tím, že zákazník uhradí veškeré se změnou spojené náklady. V případě, kdy CK Delta potvrdí možnost provedení změn, je zákazník povinen ihned zaslat CK Delta zpět vystavené původní cestovní doklady a pokyny k odbavení v kompletním složení. V případě, že zákazník nedodá zpět původní pokyny k odjezdu, zejména pak letenku, lodní či palubní lístek, CK Delta nemůže provést požadovanou změnu, byť o tuto změnu byla písemně požádána.

8. Postoupení zájezdu

8.1 Před zahájením zájezdu může zákazník zájezd postoupit třetí osobě, pokud ta splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě zákazníka je účinná, doručí-li o tom zákazník CK Delta oznámení v textové podobě nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splňuje podmínky účasti na zájezdu.

8.2 CK Delta sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy a tyto náklady zákazníkovi doloží. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK Delta vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka. Je-li změna zákazníka nezbytně spojena s navýšením ceny dílčích služeb zájezdu (typicky u letenek, které neumožňují změnu osoby), jsou původní a nový zákazník povinni zaplatit i toto navýšení. Poplatek za změnu v osobě zákazníka odpovídá výši nákladů spojených se změnou, nejméně však 1.000,- Kč/osobu.

9. Odstoupení od smlouvy a odstupné

9.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak CK Delta jen

tehdy, byl-li zájezd zrušen, a nebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 9.2 je zákazník povinen uhradit CK Delta v souvislosti s odstoupením odstupné. CK Delta je povinna zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, vrátit veškeré jím nebo v jeho prospěch uhrazené platby, případně snížené o odstupné. V případě, že je odstupné vyšší než zaplacená částka, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

9.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK Delta odstupné podle čl. 9.5 v těchto případech:

- a) CK Delta výrazným způsobem zvýší cenu zájezdu;
- b) vnější okolnosti nutí CK Delta podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- c) CK Delta nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo 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;
- e) CK Delta odstoupila poté co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

9.3. V situaci podle písm. d) a e) nevzniká CK Delta vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9.4. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9.5 Výše odstupného za každou osobu činí v závislosti na okamžiku odstoupení od smlouvy:

60 dní a více	5,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 5% z celkové ceny zájezdu
59 dní až 30 dní	20,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20% z celkové ceny zájezdu
29 dní až 21 dní	50,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu
20 dní až 15 dní	70,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z celkové ceny zájezdu
14 dní až 7 dní	80,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z celkové ceny zájezdu
6 dní až 3 dny	90,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90% z celkové ceny zájezdu

ceny zájezdu		
2 dny a méně	100,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% celkové
ceny zájezdu		

9.6 V případě, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den zahájení zájezdu a/nebo odletu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká či nevyčerpá službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy je rovněž povinen uhradit odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 100 % z celkové ceny zájezdu.

9.7 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK Delta a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, např. zakoupené letenky.

9.8 Při rezervaci zájezdu pořádaného CK a CK Delta zprostředkovaného se do vystavení potvrzení žádné odstupné neuplatňuje. Následně platí odstupné dle všeobecných obchodních podmínek dané CK.

10. Práva z vad zájezdu a reklamační řád CK Delta

10.1 CK Delta odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

10.2 V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost CK Delta bez zbytečného odkladu, a to tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Jestliže náprava vady ihned není možná, sepíše zákazník na místě záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení a odešle na email reklamace@deltareisen.cz. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost.

10.3 CK Delta odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb.

10.4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK Delta bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné jakosti, 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. Je-li navrhané náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne CK Delta zákazníkovi přiměřenou slevu.

10.5. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK Delta náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka.

10.6. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

10.7 Nelze reklamovat služby, které nejsou součástí zájezdu, např. fakultativní výlety zakoupené na místě od místních poskytovatelů. CK Delta nenesé žádnou odpovědnost za

průběh a kvalitu těchto služeb.

10.8 Místní zástupce, delegát, průvodce ani další osoby nejsou v žádném případě oprávněni uznávat jakékoliv reklamace.

11. Odpovědnost za škodu a újmu

11.1 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK Delta a jejích obchodních partnerů. Zákazník je povinen dodržovat místní předpisy a doporučení a dodržovat pokyny místních poskytovatelů služeb. Zákazník uhradí i škodu a újmu, kterou způsobil místnímu poskytovateli.

11.2 CK Delta odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

11.3 Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK Delta škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK Delta hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

11.4 Vznikla-li CK Delta škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešení ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištění dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

11.5 Zajišťuje-li si zákazník dopravu sám, je povinen brát v úvahu reálnou možnost zpoždění. CK Delta neodpovídá zákazníkovi za škody, které mohou v důsledku zpoždění dopravních prostředků vzniknout.

11.6 Dojde-li během letu k ztrátě nebo poškození zavazadla, je objednatel povinen ihned po přiletu (na letišti) zajistit u letecké společnosti, uskutečňující přepravu, vyhotovení záznamu o škodě (P.I.R.). Podle přepravních podmínek leteckých společností je záznam o škodě zpravidla nezbytnou podmínkou pro následné uplatnění nároků na náhradu škody za ztrátu či poškození zavazadla.

12. Pojištění

12.1. CK Delta doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

12.2 CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Česká Podnikatelská Pojišťovna a.s.

12.3 Není-li dohodnuto jinak, nezahrnuje cena zájezdu cestovní pojištění. V případě, že se zákazník nepojistí, bere na vědomí,

že nese plnou odpovědnost za případné finanční náhrady, které vzniknou neočekávanými událostmi ve vztahu k jeho osobě během zájezdu i před jeho zahájením.

13. Zpracování osobních údajů zákazníka

13.1 Zákazník je srozuměn s tím, že CK Delta je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje 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, čísla letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

13.2 Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v čl. 13.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK Delta (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 mimo země Evropského hospodářského prostoru, 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). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK Delta na žádost zákazníka.

13.3. Zákazník bere na vědomí, že CK Delta je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

13.4. Zákazník bere na vědomí, že CK Delta 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 Delta oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK Delta nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu it@deltareisen.cz. V tomto případě nebude CK Delta zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

13.5 Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK Delta bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK Delta, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

13.6 Výše uvedená ustanovení čl. 13 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

13.7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným CK Delta, a to buď na adresu CK Delta nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@deltareisen.cz.

- b) Požadovat od CK Delta přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby CK Delta omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK Delta již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vnesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK Delta převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od CK Delta kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK Delta povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- f) Získat své osobní údaje, které CK Delta zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

14. Zprostředkování zájezdů CK a jejich reklamace

14.1 V případě, kdy CK Delta vystupuje jako provizní prodejce a prodej zájezdu CK pouze zprostředkuje, vzniká smlouva mezi jinou CK a objednatelem. Zákazník je povinen řídit se všeobecnými obchodními podmínkami CK.

14.2 Proces zprostředkování zájezdu na portálu probíhá následovně:

- a) registrace – po zvolení zájezdu objednatel vyplní své osobní údaje a osobní údaje osob, které cestují s objednatelem (dále jen „cestující“) v rezervačním formuláři.
- b) způsob platby – objednatel má možnost zvolit platbu: (i) platební nebo kreditní kartou, (ii) bankovním převodem nebo (iii) hotově v sídle CK Delta.
- c) rezervace – kliknutí na tlačítko „Rezervovat“ v posledním kroku registrace na portálu dává objednatel CK Delta závazný pokyn k tomu, aby u CK zájezd poptala. CK Delta poptávku zpracuje, v případě dostupnosti zájezdu vyzve podle požadavků CK objednatele k úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu.

d) potvrzení zájezdu - po přijetí zálohy nebo plné ceny zájezdu CK Delta zájezd u CK závazně rezervuje. Tím je uzavřena smlouva. Existenci platné a účinné smlouvy mezi CK a objednatelem CK Delta osvědčí vystavením potvrzení o zájezdu.

14.3 CK Delta upozorňuje, že popisy hotelů a jejich vybavení jsou přebírány od jiných CK a CK Delta nenesou odpovědnost za případný rozpor se skutečnou situací. České překlady jsou pouze orientační, v případě rozporů mezi českým překladem a německým původním popisem má přednost a platí německý popis.

14.4 CK Delta upozorňuje, že s ohledem na dynamiku a technologii databázových systémů v oblasti cestovního ruchu používaných CK Delta může nastat situace, kdy objednatel na základě objednávky uhradí požadovanou cenu zájezdu nebo její část, ale k okamžiku úhrady již není zájezd nebo služba uvedená v objednávce dostupná u dané CK nebo se změnila cena nebo jiné podmínky ze strany dané CK. Postup je v takovém případě následující:

zájezd nebo služba není dostupná - objednatel bude telefonicky nebo jinak kontaktován pracovníkem CK Delta a CK Delta vyvine maximální snahu nabídnout objednateli alternativní zájezd;

pokud si objednatel alternativní zájezd nebo službu nabídnutou CK Delta vybere, je původní objednávka stornována a je vystavena nová objednávka. V případě, že cena za novou objednávku je vyšší, je objednatel povinen rozdíl dle pokynů CK Delta uhradit způsobem a v termínu stanoveném CK Delta. Pokud si objednatel nevybere žádný alternativní zájezd nebo službu nabídnutou CK Delta, je objednateli vráceno 100% úhrady bez jakýchkoliv storno nebo jiných poplatků;

cena zájezdu nebo služby je vyšší než v okamžiku odeslání objednávky. Objednatele bude kontaktovat pracovník CK Delta a dohodne další postup. Obdobně platí postup uvedený v předchozím odstavci.

14.5 Jedná-li se o zájezd pořádaný jinou CK a CK Delta zprostředkovaný, řídí se rovněž možnost navýšení ceny všeobecnými obchodními podmínkami dané CK a právní řádem místa sídla dané CK.

14.6 Zahraniční CK, pro které CK Delta zprostředkovává zájezdy, disponují řádným pojištěním záruky pro případ úpadku dle platné národní legislativy.

14.7 CK Delta přijímá ale nevyřizuje reklamace zprostředkovaných zájezdů. Reklamace se řídí příslušnými právními předpisy, všeobecnými obchodními podmínkami či reklamačními řády CK. Reklamace musí být uplatněna pokud možno na místě nebo bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu a to v německém, anglickém nebo českém jazyce. Reklamace, které obdrží CK Delta, budou bezodkladně postoupeny CK.

15. Společná a závěrečná ustanovení

15.1 Smlouva a spory z ní vzniklé se řídí právem ČR. Smlouvy, které CK Delta zprostředkovala, se řídí právem sídla CK.

15.2 V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou 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.

15.3 Zákazník, který si zakoupil službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

15.4 Podmínky neobsahují vyčerpávající přehled práv a povinností zákazníka podle ust. § 2521 Občanského zákoníku a následujících.

15.5 Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 15. 10. 2018