Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře DUHATOUR s.r.o.

1. Smluvní vztah
2. Předsmluvní podmínky
3. Cena zájezdu
4. Platební podmínky
5. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu
6. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka - odstupné (stornopoplatky)
7. Změna rezervace
8. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy
9. Ostatní povinnosti zákazníka
10. Pojištění
11. Reklamační řád
12. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky
13. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů
14. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří DUHATOUR s.r.o., IČ: 26847485, se sídlem v Ostravě - Porubě, Opavská 823/61, PSČ 70800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spis. zn. C 28271 vedená (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 OZ) /závazné přihlášky (dále jen Smlouva nebo Smlouva o zájezdu) potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi.
- Smlouva se podpisem zákazníka stává pro něj závaznou. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (pořadatele). Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na www.duhatour.cz stránkách nebo v dodatečné nabídce zájezdu) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. (tento doklad je integrován do Smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.
- Zákazník byl před uzavřením smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník sleduje uvedené na www.mzv.cz Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.
- Smlouvu lze měnit pouze písemně
- Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalozích cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o., na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, vč. směnného kurzu CZK k EUR a USD a aktuální ceně leteckého paliva a motorové nafty použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákazníky pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě potvrzené pracovníkem CK.
- V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zaznamenávat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zanášeny do informací poskytovaných na webových stránkách www.duhatour.cz Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytované na webových stránkách CK. Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem centrály CK.

2. Předsmluvní informace

- Zákazník, který si objednává zájezd (v souladu se zákonem 159/1999 Sb. a 89/2012 Sb.) obdrží před uzavřením smlouvy „Informační formulář o právech zákazníka - zájezd" na prodejně nebo v příloze e-mailu (spolu s návrhem Smlouvy, v případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte Informační formulář o právech zákazníka - zájezd). V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka podle zákona 159/1999 Sb. a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Celé znění zákonů jsou k dispozici na http://www.mmr.cz
- Další předsmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na www.duhatour.cz stránkách. Jedná se ze jména o trase cesty, dopravních prostředcích, místech, datech a časech odjezdů a příjezdů, zastávek, velikosti skupin, jazyku, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pobytu a cesty pro osoby s omezenou schopností pobytu.

3. Cena zájezdu

- Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno).
- CK má právo v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ") - § 2530 NOZ na zvýšení ceny zájezdu z důvodů
  a) zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen, pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie
  b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou nebo ubytováním.
  c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu Oznámení o zvýšení je zákazníkovi odesláno nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Zákazník má při snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu. CK má právo požadovat po zákazníkovi administrativní poplatek ve výši 500,- Kč za osobu za vyčíslení slevy z ceny zájezdu.
- písemné oznámení (e-mailem nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Pokud CK navrhne zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % může zákazník návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení je stanovena na 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě 5-ti dnů (písemně), platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět do 14-ti dnů od odstoupení od Smlouvy.
- CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smluv o zájezdu (nikoli tedy jednostranně u již prodaných zájezdů). Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlašuje se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejců CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uváděné v tištěných katalozích CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).
- případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu
- je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.
- pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.
- Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. výhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v AP domě, usazení v autobuse/autokaru - místenky) jsou zpoplatněny a mohou být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu pouze formou příplatku, žádné jiné poznámky a přání klientů, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvádět.

4. Platební podmínky

- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu zájezdu buď zálohu 30/50 % (dle podmínek uvedených v katalogu CK) z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu, a to při uzavření Smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.
- Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.
- V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.
- Cestovní doklady, vouchery, jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu (odbavení je zasíláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem) na e-mailovou adresu zákazníka nebo obchodního zástupce (prodejce).

5. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu

Před zahájením zájezdu:

- Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínky počtu zákazníků nejpozději: 20 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dnů, 7 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2-6 dnů a 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajícím méně než 2 dny nebo CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu před zahájením zájezdu (§2536 OZ). Pokud není ve Smlouvě (či Potvrzení o zájezdu) či přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, použijí se tyto limity minimálního počtu zákazníků na daném zájezdu: 40 osob u pobytových a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou, 20 osob u poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou.
- Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech:
- při jednostranném zrušení zájezdu ze strany CK, při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin, při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, při změně ceny zájezdu vyšší než 8 % v souladu s bodem 3, při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů
- za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, při závažné změně způsobu přepravy - za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, technických, bezpečnostních a podobných důvodů.
- Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí. V průběhu zájezdu:
- CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
- Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny
- CK si vyhrazuje 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 či technické problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.
- Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

6. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka - odstupné (stornopoplatky)

- Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK.
- Zákazník má právo na odstoupení zájezdu bez úhrady odstupného pokud: CK zvýší cenu zájezdu o více než 8 %, podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu, místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu).
- Ve všech dalších případech zákazníkova odstoupení od uzavřené Smlouvy s CK (mimo výše jmenované případy, kdy je možné odstoupení bez odstupného) má CK právo účtovat odstupné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků). Výše odstupného je uvedena za osobu!

Minimální výše jakéhokoliv storna zájezdu je 1 000,- Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena nepřesáhne 1 000 Kč se minimální výší storna rozumí cena zájezdu).

Zrušení zájezdu:

60 a více dnů před zahájením zájezdu 1 000,- Kč/osoba
59 až 30 dnů před zahájením zájezdu 30 % z ceny zájezdu
29 až 15 dnů před zahájením zájezdu 50 % z ceny zájezdu
14 až 8 dnů před zahájením zájezdu 80 % z ceny zájezdu
7 a méně dnů před zahájením zájezdu 100 % z ceny zájezdu

- Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstupného, neboť služba je čerpána a dodavateli uhrazena v plné výši. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (den odjezdu či nástupu na zájezd). V případě storna zájezdu (zrušení účasti) jedné ze dvou osob ve dvoulůžkovém ubytovacím zařízení, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkové ubytovací zařízení. V opačném případě tato osoba nesplňuje podmínky pro vystavení cestovního poukazu „voucheru" a nemohou jí být poskytnuty služby.
- Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy je stornována jedna osoba nebo více osob sdílejících jednu ubytovací jednotku tak, že v ubytovací jednotce zbude pouze jedna plně platící osoba (pokoj/studio) nebo jen 2 plně platící osoby (apartmán, rodinný pokoj apod.) bude účtován příplatek za neobsazené lůžko (jednolůžkový pokoj). Pokud s tímto příplatkem nebude zákazník souhlasit, má možnost stornovat celou Smlouvu o zájezdu. Stornopoplatky však budou aplikovány na všechny osoby.

7. Změna rezervace

Ze strany zákazníka

Změnu cestovní smlouvy provede pracovník cestovní kanceláře, pokud je to možné, na základě písemného požadavku zákazníka, přičemž zákazník je povinen za toto překnihování zaplatit: 100,- Kč za každou překnihovanou změnu v období 30 a více dní před zahájením zájezdu 300,- Kč za každou uskutečněnou změnu v období 29 a méně dní před zahájením zájezdu. Za změnu se především považuje: změna termínu zájezdu, změna místa nebo typu ubytování. Při změně jména zákazníka (musí být rovněž oznámena písemně) je nutné písemné prohlášení, že nový zákazník souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů cestovní kanceláře, spojených s provedením změny.

- zákazníci, kteří mají službu zakoupenu, mohou z jakéhokoli důvodu nebo bez udání důvodu nejméně 10 dnů před odjezdem (do tohoto počtu dnů se nezapočítává den odjezdu) změnit ubytovací kapacitu, destinaci nebo upravit termín cesty, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné - tedy DUHA TOUR s.r.o disponuje volnými kapacitami v ubytovacích, dopravních a stravovacích zařízeních.
- odjezd nového (změněného) zájezdu musí být ve stejném termínu jako odjezd na původní zájezd +/- 10 dnů
- nový zájezd musí být v minimálně stejné ceně sjednané v původní Smlouvě o zájezdu
- na nový zájezd nelze uplatnit žádné slevy First Minute, dítě zdarma, Last Minute apod.
- na nový zájezd tedy bude uplatněna plná katalogová cena a zákazník je povinen případný rozdíl služeb původní sjednané Smlouvy o zájezdu a služeb nově sjednané Smlouvy o zájezdu uhradit (doplatit)
- službu není možné využít na změnu jména, poznávání zájezdy a jakékoli jiné zájezdy, než zájezdy s autokarovou dopravou do Chorvatska, Slovenska, Polska a Maďarska.

Ze strany cestovní kanceláře:

Je-li cestovní kancelář nucena z výše uvedených objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky cestovní smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy s návrhem nové ceny, případně jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě. Pokud zákazník do 5 dní od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

8. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy, pokyny k odjezdu

- Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz) V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.
- zákazník je povinen se seznámit s veškerými informacemi týkající se poskytovaných služeb, zejména trasy cesty na www.duhatour.cz, v prodejně, kde zájezd zakupuje, nebo telefonicky na centrále CK (+420775637066). Zákazník odpovídá za veškerá potřebná povolení ke vstupu a všechny potřebné cestovní doklady (za svou osobu i všech spolucestujících osob) potřebné ke vstupu do cílové destinace i tranzitu přes všechny projížděné země.
- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb. - zákazníci, kteří cestují s cestovním dokladem jiným, než vydaným Českou Republikou, musí uvést tuto skutečnost na Smlouvu o zájezdu a nahlásit tuto skutečnost řidiči autobusu při nástupu do autobusu v místě odjezdu nebo nahlásit tuto skutečnost průvodci.
- CK zasílá klientům 7 dnů před odjezdem pokyny na cestu (případně voucher, pojišťovací karty a rozsah pojištění...) elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odbavení na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout odbavení také na centrále CK v Ostravě-Porubě osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplňková služba, která musí být uvedena jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 60,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Vouchery i pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyžádat. Zákazník uvádí na Smlouvu o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případné nesrovnalosti hlásit písemně CK.

9. Ostatní povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří:

- Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- Osoby od 15ti do 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem Zákonného zástupce staršího 18ti let nebo v jeho doprovodu. Děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčast-

nit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let a s písemným souhlasem (na předepsaném formuláři v češtině a angličtině) obou zákonných zástupců dítěte (formulář je k dispozici na www.duhatour.cz).

- Zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza atp.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza, neplatnými cestovními doklady apod. nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Trasa cesty autokarových zájezdů je k dispozici na www.duhatour.cz. Pokud existují alternativní trasy cesty, je zákazník povinen disponovat potřebnými doklady, povoleními a vízy na všechny možné trasy cesty. Zákazník si může vyžádat písemné potvrzení trasy cesty od CK.
- Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Smlouvy. Vyloučení zákazníka ze zájezdu:
- průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CK má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci, či obtěžuje-li tento zákazník své okolí, majitele AP domů apod., zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také vyloučen ze zájezdu pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy dané zemi proti nevhodnému chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

10. Pojištění

- V ceně kombinací služeb (zájezdů), které nejsou objednávány zákazníkem na základě rámcové smlouvy o pořádání pracovních cest souvisejících s její obchodní činností, podnikáním nebo povoláním (služební cesty) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99Sb. a je současně dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3 zák. č. 159/99 Sb. Z povinného smluvního pojištění cestovní kanceláře vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě, že cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
  a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, 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. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků cestovní kanceláře jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje název pojišťovny, podmínky pojištění, způsob oznámení pojistné události, který zákazníci obdrží při podpisu cestovní smlouvy. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. V případě, že nebude zákazníkovi poskytnuta doprava z místa pobytu zpět do ČR, pokud je tato doprava v ceně zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR, včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku nesplnění cestovní smlouvy, přecházejí u povinně smluvního pojištění cestovní kanceláře na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Každý klient musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření Smlouvy. Rozsah standardní nabídky pojištění je uveden v katalogu zájezdů.

Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese:
https://www.koop.cz/dokumenty/cestovni-pojisteni/pojistne-podminky-pro-cestovni--pojisteni-kolumbus-kolumbus-abonent-a-kolumbus-abonent-rodina/PP-M-750-18.pdf
https://www.koop.cz/dokumenty/cestovni-pojisteni/informace-por-klienta-platne--od-1-5-2018/Vm-147_03-2018_Info%20pro%20klienta.pdf

Hlášení pojistné události-cestovní pojištění:
Kooperativa:
https://www.koop.cz/dokumenty-ke-stazeni/hlaseni-pojistne-udalosti-cestovni-pojisteni
Uniqa: https://www.travsupsys.sk/download/UNIQA_VPP_CES10.pdf

Formuláře pro hlášení pojistných událostí:
- Z léčebných výloh, odpovědnosti a zavazadel https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_CP.pdf
- Z úrazového pojištění https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_UP.pdf
- Ze storna služeb https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_ST.pdf

11. Reklamační řád

Reklamační řád DUHA TOUR s.r.o. je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen “zákon o podnikání v cestovním ruchu”) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen “zák. o ochraně spotřebitele). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře DUHATOUR s.r.o.
(dále jen cestovní kancelář-pořadatel)

1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících zodpovědnosti cestovní kanceláře-pořadatele za vady poskytnuté služby (reklamace) včetně podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláři-pořadatele.

2. Uplatňování reklamací

2.1. Práva zodpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláři-pořadatele zákazník uplatňuje v provozovně cestovní kanceláře-pořadatele, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře-pořadatele, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného cestovní kanceláři-pořadatele pověřeného zástupce.

2.2. Práva z odpovědnosti za vady doplňkové prodávaného zboží zákazník uplatňuje v kterékoli provozovně cestovní kanceláře-pořadatele, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, tj. v provozovně cestovní kanceláře--pořadatele, kde reklamované doplňkové prodávané zboží zakoupil, případně i v sídle cestovní kanceláře-pořadatele.

2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

2.4. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, tj. upředem sestavené, nabízené a prodáva- né kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu dle § 257 a následujícího zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník a následně s ust. § 13 zákona č.634/1992 Sb., cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.

2.5. Práva z odpovědnosti za doplňkové prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

2.6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možností i předmět reklamace průkazně skutkově doložit, současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. Vyřizování reklamací

3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny cestovní kanceláře-pořadatele poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kanceláři-pořadatelem pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo cestovní kanceláři-pořadatelem pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře-pořadateli písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře-pořadatele. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.4.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláři-pořadateli pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře--pořadatele a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář-pořadatel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře-pořadatele nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři-pořadatelem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje:
Česká obchodní inspekce, Ustřední inspektorát-oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz; www: adr.coi.cz

7. Ostatní ustanovení. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.

8. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 30.6.2019.

12. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

- Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body
- Ubytování na pokojích apartmánů/studií je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny.
- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní, pozdní večerní či příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například nástup do autobusu/autokaru), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.
- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přistýlky může být považována také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel. Při uplatnění akce dítě zdarma a slevy pro děti (dětská cena snížená oproti ceně dospělé osoby) může být téměř vždy poskytnuta dítěti přistýlka.
- Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že manželské lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka.
- Zákazník nemá nárok na vícelůžkový pokoj, než je počet platících zákazníků dle objednávky.
- Smlouvy o zájezdu i v případě, že je na smlouvě o zájezdu uveden jiný typ ubytování (např: při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvoulůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj).
- stravování formou snídaně, polopenze nebo večeře se považuje za identické, přesný popis stravy je uveden v katalogu CK, na webových stránkách, v nabídkových listech apod.
- V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.
- Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené.
- Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tamní předpisy tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.
- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti.
- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu do 24 hodin není považováno za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci
- Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.
- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu / kompenzaci
- Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.
- CK nenese odpovědnost za žádnou službu, která není specifikována na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objednává v průběhu pobytu (dovolené, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní výlety a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádány a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami - fakultativními výlety, příplatky, půjčení kol, automobilů, pronájem fitness, masáží apod., hrazenými třetím stranám (místním CK, půjčovnám apod.).
- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (4 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornopoplatek dle bodu 5.
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní má CK právo vyžadovat přiměřenou odměnu za vynaložený čas zaměstnanců, poštovné, dopravné apod.
- CK poskytne zákazníkovi pomoc v nesnázích, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou. Zákazník může kontaktovat linku CK +420775637066.

13. Zpracování osobních údajů

- CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety v souladu se článkem 6., odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.
- na webových stránkách CK, konkrétně na adrese: http://www.duhatour.cz/souhlas.pdf k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, ve kterém jsou uvedeny detailně všechny relevantní informace o správci údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpraco- vání osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správce údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytování informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmazo osobních údajů, žádosto omezení zpracování osobních údajů, vznesení námitky proti zpracování osobních údajů apod. - zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zasílání speciálních obchodních nabídek klientům, kteří se v minulých letech zúčastnili zájezdů pořádaných DUHATOUR s.r.o.)
- zákazník má také možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu).
- zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování a na přenositelnost údajů od jednoho správce k druhému. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo emailem: duhatour@seznam.cz
- pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS).

14. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
- Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnily. Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost s účinností dne 1. 7. 2018.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře DUHATOUR s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu/Závazné přihlášky. Prohlašuji, že jsem oprávněn za sebe i za osoby, za které či ve prospěch kterých je Smlouva o zájezdu/závazná přihláška uzavírána souhlasit s těmito výše uvedenými Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o. což stvrzuji podpisem Smlouvy o zájezdu/závazné přihlášky.