

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o.

1. Úvodní ustanovení
2. Smluvní vztah
3. Předšmluvní informace
4. Cena zájezdu
5. Platební podmínky
6. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu
7. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstupné (stornopoplatky)
8. Změna rezervace
9. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy, pokyny k odjezdu
10. Práva a povinnosti zákazníka
11. Pojištění
12. Reklamační řád
13. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky
14. Zpracování osobních údajů
15. Závěrečná ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- Tyto Všeobecné obchodní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o., IČ 26847485 se sídlem v Ostravě – Porubě, Opavská 823/61, PSČ 70800, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, spis. zn. oddíl C, vložka 28271 (dále jen CK). - Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.5.2020 a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Pojmem zákazník se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba. Za zákaznika se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena dle §1767a §1768 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen OZ), či osoba, které byla smlouva podstupena. - Příslušná ustanovení VOP týkající se informací obsažených ve Smlouvě o zájezdu se též analogicky užití i na Potvrzení o zájezdu. - Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu §2521 a násl. OZ.

2. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kancelář DUHA TOUR s.r.o. a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 odst.2 OZ) nebo závazné přihlášky potvrzené CK nebo jiným způsobem v souladu s právními předpisy, zejména elektronickou komunikací, na základě které lze přijmout věrohodným způsobem projevenou vůli, přičemž se nevyžaduje k uzavření smlouvy písemná forma (dále jen „Smlouva o zájezdu“ nebo „Smlouva“). Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi, stejné účinky nastávají při uzavření smlouvy přes komunikaci elektronicky, ve které byl uveden zřejmý odkaz na VOP a následně došlo k projevené vůli být Smlouvou ze strany zákazníka vázán.

- Smlouva se podpisem zákazníka nebo projevenou vůlí být Smlouvou vázán, stává pro obě strany závaznou. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (požadatele). Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

- V případě, že Smlouva o zájezdu není uzavřena písemnou formou, dojde k jejímu uzavření v okamžiku, kdy CK (příp. její oprávněný zástupce) odešle Potvrzení o zájezdu, a to do e-mailové schránky zákazníka nebo na jeho uvedenou korespondenční adresu, není-li ve Smlouvě anebo v obsahu právního jednání stanoven jiný způsob přijetí ze strany CK.

- Není-li Smlouva se zákaznickem uzavřena v obchodních prostorech CK, poskytne CK zákazníkovi Smlouvu nebo potvrzení o zájezdu na listinném/jiném nosiči, s tím, že zákazník s takovým postupem souhlasí, a to v souladu s § 2525 OZ ve spojení s § 1811 OZ.

- Podpisem Smlouvy o zájezdu (příp. učiněním projevu vůle smluvních stran být Smlouvou vázán, pokud není smlouva uzavřena v písemné formě) zákazník zároveň stvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na webových stránkách CK www.duhatur.cz, případně s dodatečnými podmínkami, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, přičemž vše je dostupné na webových stránkách CK www.duhatur.cz a Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravních podmínek závazné. Vše je dostupné na webových stránkách CK www.duhatur.cz

a případně zasíláno zvlášť zákazníkovi elektronicky nebo osobně předáno.

- Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém časovém 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 liší, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě o zájezdu. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou o zájezdu stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na www.duhatur.cz stránkách nebo v dodatečné nabídce zájezdu) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. (cestovní kancelář DUHA TOUR s.r.o. má uzavřeno pojišťovnu s Generali Pojišťovnou a.s., na pojištění záruky pro případ úpadku, č. smlouvy 1710200035) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. Doklad o pojištění CK je rovněž dostupný na www.duhatur.cz.

- Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník Smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabytá právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobou, která smlouvou o zájezdu uzavřela, nedohodnou-li se CK a zákazník jinak.

- 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 dále stvrzuje, že uvedené informace bude sledovat na www.mzv.cz. Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.

- Smlouvou lze měnit pouze písemně

- Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogu 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 aktuální ceně motorové nafty použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákaznické pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem CK.

- CK může průběžně získávat nové informace ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zaneseny do informací poskytováných na webových stránkách www.duhatur.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 CK.

- V případech, které nejsou upraveny Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami, dodatečnými podmínkami a jinými podmínkami přiloženými či poskytnutými jiným způsobem ke Smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi zákazníkem a CK řídí příslušnými platnými a účinnými právními předpisy České republiky, platnými a účinnými právními předpisy EU.

3. Předšmluvní informace

- Zákazník, který si objednává zájezd (v souladu se zákonem 159/1999 Sb. a 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů), obdrží před uzavřením smlouvy na prodejné nebo v elektronické poště - emailem „Předšmluvní podmínky – informace o zájezdu“ spolu s návrhem Smlouvy o zájezdu. V případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte „Předšmluvní podmínky – informace o zájezdu“. V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákaznická 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 předšmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na stránkách www.duhatur.cz. Jedná se zejména 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.

4. Cena zájezdu

- Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákaznickem 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 s ust. § 2530 OZ na zvýšení ceny zájezdu z důvodů:

a) zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot o více než 5% proti ceně pohonných hmot v době vytištění katalogu , proti měsíci, ve kterém bude zájezd realizován a to o 200 Kč/osoba.

b) zvýšení daně, jakákoliv 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) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu.

d) dodatečného navýšení cen místních poplatků (např. pobytových a rekreačních tax). CK je v tomto případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu a to o částku odpovídající zvýšené ceně poplatků.

- Písemné oznámení (e-mailem nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 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 o zájezdu.

- CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smluv o zájezdu. 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 provizním partnerům 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 katalogích 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 zákaznickem, nezakládají právo zákazník 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, zahrne 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.

5. Platební podmínky

- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník při uzavření Smlouvy o zájezdu zaplatí zálohu ve výši 30%/ 50% z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu.

- Doplatek do 50% z ceny zájezdu zaplatí zákazník 90 dnů před uskutečněním zájezdu

- Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě nebo do data určeného ve Smlouvě a to i v případě rozložení plateb na dílčí splátky. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumu termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.

V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny

- V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákaznickem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník, čímž není dotčeno právo CK na úhradu škody. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při včasném zaplacení ceny zájezdu a to v celé sjednané výši.

- Zákazník je oprávněn zaplatit cenu zájezdu nebo její část i formou voucheru vydaného CK, jenž CK zákazníkovi vydá v souladu s ust. § 2525 odst. 5 ve spojení s § 1811 OZ na základě dohody v elektronické podobě, přičemž tento voucher může být uplatněn pouze jeho oprávněným držitelem, a to pro jednorázovou úhradu ceny zájezdu. Nedoplatek ceny zájezdu je nutno uhradit v penězích hotově v provozovně CK nebo bezhotovostním převodem na účet, přeplatek se Zákazníkovi nevrací. Voucher musí být uplatněn za podmínek stanovených na voucheru CK.

- Cestovní doklady (pokyny k odjezdu, ubytování nebo cestovní 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).

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. 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, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. Nemá-li zájezd vlastností, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Cestovní kancelář se odpovídá k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostit, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřeekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě o zájezdu, které si zákazník objedná na místě u průvodce, jiné místní agentury či soukromé osoby. Za předmět reklamacie se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami či Přepravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. V těchto případech platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy.

13. 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 studiích a apartmánech 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 příjezd nebo pozdní večerní odjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamacie. 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 majitel ubytovacího zařízení nebo zástupce CK (delegát), 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 přístýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Rozkládací gauč může být považován také jako pevné lůžko pro 2 osoby. Při uplatnění slevy pro děti (dětská cena snížená oproti ceně dospělé osoby) může být dítě poskytnuto pevné lůžko nebo přístýlka (pokud tuto možnost ubytovací zařízení nabízí).
- 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

dvojlůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj).

- Stravování, může být zajišťováno formou snídaně, polopenze nebo večere. Popis formy stravování 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/apartmánu.
- Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené.
- V případě krátkodobých výpadků elektrické energie, což může mít za následek nefunkčnost klimatizace, lednice apod., přerušení dodávky vody, které nelze předpovídat a jsou způsobeny nepředvídatelnými událostmi (bouřky, požáry, sucho apod.), maximálně po dobu 24 hodin, nenese CK za tento stav odpovědnost a není toto důvodem k následné reklamaci či kompenzaci na slevě zájezdu.
- 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 odlišnou hygienu u ubytovacích zařízeních, 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 rozdíly od kategorizace v našich podmínkách.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvojlůžkového (event. vícelůžkového) apartmánu, musí být započítán doplatek za neobsazené lůžko, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepřiznivého počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování příjpu, dovolené apod. brát v úvahu možnost zpoždění. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu do 24 hodin není považována za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci.
- Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokaru, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamacie je vždy směřovatelný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeri, 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 (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 uvedena na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objedná v průběhu pobytu (dovolené, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní výlety a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádané a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami
- 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 (svozev, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornoplatek dle bodu 7.
- V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxy nebo rekreační poplatky v ceně pobytu (zájezdu), v jiných mohou být účtovány v Kč, Euroch (nebo jiné místní měně) vždy po příjezdu do cílové destinace. Tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.) a v pokynce zaslávaných zákazníkům před cestou
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod.. CK není povinná 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, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnadných, nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou. Zákazník může kontaktovat linku CK +420775637066.

14. Zpracování osobních údajů

- CK zpracovává osobní údaje zákazníků v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní příslušnost, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního 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> je k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, ve kterém jsou uvedeny detailně všechny informace o správcích údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování 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, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námítky proti zpracování osobních údajů apod.

- zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolony na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zaslání speciálních obchodních nabídek DUHA TOUR 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).

15. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejjasnosti před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny služby cestovního ruchu (dopravu, ubytování apod.) a zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu a potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi, a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy o zájezdu zmocnil.

- Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení Smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných obchodních podmínek, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení Smlouvy o zájezdu, Všeobecných obchodních podmínek, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy o zájezdu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky. Zákazník prohlašuje, že je 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 stvrzuje podpisem Smlouvy o zájezdu / závazné přihlášky.

Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a jsou účinné dne 1.5.2020.

V Ostravě dne

podpis klienta: