

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Delta Reisen

1. Obecná ustanovení

1.1 Delta Reisen s.r.o., se sídlem Mladcová 400, 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 (dále společně jen „zájezd“) poskytovaných CK Delta, tak ve zprostředkování zájezdů 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 nebo smlouvy o zakoupení jiné služby cestovního ruchu (dále jen „smlouva“), a dále některé podmínky, za nichž CK Delta nebo CK zájezd nabízí, prodává a poskytuje. Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.

1.4 Pouze přiměřeně se podmínky použijí také na 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 nevyplývají žádné povinnosti. Právní vztah mezi CK a objednatelem se řídí všeobecnými obchodními podmínkami CK.

2. Objednávka zájezdu, uzavření smlouvy a její potvrzení

2.1 Informace o nabízených zájezdech v elektronické nebo tištěné podobě nejsou závaznou nabídkou na uzavření smlouvy a CK Delta si vyhrazuje právo je změnit před uzavřením smlouvy.

2.2 Objednávka zájezdu na portálu www.deltareisen.cz (dále jen „portál“) probíhá v následujících krocích:

a) rezervace – 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) závazná objednávka – závazná objednávka zájezdu je ze strany objednatele učiněna v okamžiku kliknutí na tlačítko „Rezervovat“ v posledním kroku registrace na portálu. CK Delta objednávku zpracuje a v případě dostupnosti zájezdu poptávku odsouhlasí. Tím je uzavřena smlouva. Smlouva ovšem není účinná, dokud nedojde k uhrazení zálohy nebo plné ceny zájezdu. Existenci platné a účinné smlouvy CK Delta osvědčí vystavením písemného potvrzení.

2.3 Potvrzení je objednateli předáno nebo zasláno na jeho email, který uvedl v online registračním formuláři. Potvrzení je objednateli zasláno v okamžiku dle zvoleného způsobu platby:

platba kartou – potvrzení je vystaveno po potvrzení blokace příslušné částky na účtu

objednatele ze strany platebního zprostředkovatele; platba platební bránou online - potvrzení je vystaveno po připsání příslušné částky na účet CK Delta;

platba bankovním převodem - potvrzení je vystaveno po připsání příslušné částky na účet CK Delta; platba v hotovosti v sídle CK Delta – potvrzení je zasláno po složení příslušné částky v sídle CK Delta.

2.4 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.

2.5 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.

2.6 CK Delta si vyhrazuje právo odmítnout i bez notifikace objednatele objednávku, které jsou zjevně rozporuplné, klamavé, neúplné, nebo neobsahují platné telefonní číslo nebo email. CK Delta je dále oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, kdy chybou v systému byly na portál 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. Doplátek do plné ceny zájezdu je objednatel povinen uhradit nejpozději 30 kalendářních dnů před plánovaným zahájením zájezdu.

b) je-li zájezd objednán 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 ve smlouvě/potvrzení.

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 Objednatel je povinen uvést jako variabilní symbol platby variabilní symbol uvedený v záhlaví smlouvy/potvrzení.

3.6 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.

3.7 Úhradou objednatel uděluje CK Delta plnou moc k převedení příslušné částky za zájezd na bankovní účet dané CK dle všeobecných obchodních podmínek dané CK.

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 vrátet 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 CK Delta je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

4.5 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.

4.6 Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník 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.

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

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;
- f) splnit očkovací, případně další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;
- g) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, omezit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu nebo dobré jméno CK Delta;
- h) 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 Je-li CK Delta nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, navrhne zákazníkovi její změnu. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Objednatel má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí. Nesouhlasí-li se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě pěti dnů ode dne doručení oznámení o změně. Neodstoupí-li od smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

6.2 Při uzavření nové smlouvy se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK Delta povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu objednateli vrátit.

6.3 CK Delta je oprávněna provádět operativní změny v programu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné jednotlivé původně plánované služby dodržet. Nepodstatné změny programu nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného.

6.4 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.

6.5 CK Delta je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK Delta bez zbytečného odkladu. Objednatel nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti hradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné.

6.6 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 nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. 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 Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu, a to i bez udání důvodů. Je-li důvodem odstoupení jeho nesouhlas se změnou zájezdu nebo hrubé porušení povinností ze strany CK Delta, nemá zákazník povinnost platit odstupné.

9.2 Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9.3 Odstoupil-li objednatel od smlouvy, je mu CK Delta povinna bez zbytečného odkladu vrátit vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu. V případě, že je odstoupení zákazníka spojeno s povinností platit odstupné, započte CK Delta svůj nárok na odstupné oproti objednatelům zaplacené částce a vrátí objednateli zbytek. V případě, že je odstupné vyšší než objednatelům zaplacená částka, je objednatel povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

9.4 CK Delta může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodů porušení povinností zákazníkem. Je-li zájezd zrušen v důsledku nedodržení minimálního počtu účastníků nebo neodvratitelné události, které CK Delta nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě vyžadovat, není povinna hradit zákazníkovi škodu ani újmu, která mu tím byla způsobena a ani penále, jestliže na něj vznikl nárok. Jestliže CK Delta zájezd zruší z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, má povinnost nabídnout zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v jejích možnostech takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK Delta povinna bez zbytečného odkladu vrátit objednateli vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle smlouvy, aniž by byl objednatel povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

9.5 Skutečnost, že zájezd je zrušen pro nedosažení minimálního počtu účastníků bude objednateli oznámena nejpozději 7 pracovních dnů před zahájením zájezdu.

9.6 S výjimkou případů uvedených v čl. 9 odst. 1 věta druhá, je objednatel při odstoupení od smlouvy povinen zaplatit CK odstupné. 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 konečné ceny sjednané smlouvy o zájezdu
59 dní až 30 dní	20,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20% z konečné ceny sjednané smlouvy o zájezdu
29 dní až 21 dní	50,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z konečné ceny sjednané smlouvy o zájezdu
20 dní až 15 dní	70,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z konečné ceny sjednané smlouvy o zájezdu
14 dní až 7 dní	80,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z konečné ceny sjednané smlouvy o zájezdu
6 dní až 3 dny	90,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90% z konečné ceny sjednané smlouvy o zájezdu
2 dny a méně	100,00%	Skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z konečné ceny sjednané smlouvy o zájezdu

9.7 V případě, kdy cestující 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 storno poplatků ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 100 % z celkové ceny zájezdu.

9.8 Odstupné uvedené výše zaplatí zákazník také tehdy, odstoupí-li CK Delta od smlouvy pro porušení povinností zákazníkem.

9.9 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK Delta a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

9.10 Při rezervaci zájezdu pořádaného CK a CK Delta zprostředkovaného se do vystavení potvrzení žádná storno neuplatňuje. Následně platí storno dle všeobecných obchodních podmínek dané CK

10. Reklamacce a vady

10.1. Objednatel je povinen reklamaci uplatnit vážně, určitě, srozumitelně a včas. Reklamacce může být uplatněna ústně, nebo písemně (dopisem nebo elektronicky – emailem na adrese info@deltareisen.cz). O ústně uplatněné reklamaci, kterou je možno podat pouze v sídle CK Delta, vydá CK Delta objednateli písemné potvrzení. Potvrzení o přijetí reklamacce bude obsahovat údaje o tom, kdy byla reklamacce přijata, co je jejím obsahem a jak má být vada zájezdu odstraněna.

a) Pro zájezdy pořádané německou, rakouskou či jinou CK a CK Delta zprostředkované Reklamaci k zájezdu nebo jiné službě je objednatel nebo cestující povinen uplatnit zásadně písemně, popřípadě navíc ještě připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem pořadatele zájezdu tj. CK, fotografie, a další doklady prokazující tvrzení objednatele. Reklamaci k sjednané službě je třeba zaslat písemně doporučeným dopisem do sídla CK Delta, která tuto reklamaci do 3 dnů od obdržení přepošle pořadateli zájezdu - CK či poskytovateli dané služby. Písemná reklamacce musí být CK Delta nebo CK doručena do 1 měsíce od konce zájezdu či konce poskytování služby. Při řízení reklamacce je třeba respektovat reklamační řády německých, rakouských či jiných zahraničních CK. Objednatel nebo cestující je povinen zaslat reklamaci bez zbytečného prodlení tak, aby mohla být co nejrychleji sjednána náprava, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu či konce poskytování služby. CK je povinna se vyjádřit k reklamaci během místním zákonem stanovené lhůty. Při zprostředkování zájezdu pořádaného jinou CK, CK Delta nezodpovídá za služby poskytnuté CK a rovněž nevyřizuje jejich jménem reklamacce, pouze poskytuje pomoc v případě vyřízení vzniklé reklamacce příslušnou CK.

b) Pro zájezdy pořádané CK Delta Reisen

Reklamaci k zájezdu nebo jiné služby je objednatel nebo cestující povinen uplatnit u CK Delta zásadně písemně, popřípadě navíc ještě připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem zájezdu, fotografie, a další doklady prokazující tvrzení objednatele nebo cestujícího. Objednatel nebo cestující je povinen zaslat reklamaci bez zbytečného prodlení tak, aby mohla být co nejrychleji sjednána náprava, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu či konce poskytování služby. CK Delta je povinna reklamaci vyřídit a o výsledku šetření klienta písemně nebo emailem informovat. Uplatní-li objednatel reklamaci u zprostředkovatele, u kterého reklamovaný zájezd zakoupil, pak uvedená lhůta k vyřízení reklamacce běží až od okamžiku, kdy se CK Delta o uplatnění reklamacce dozvěděla. Práva objednatele nebo cestujících z odpovědnosti CK Delta a/nebo CK za vady zájezdu, ani oprávnění k podání stížnosti nebo reklamacce se nevztahují na fakultativní služby, jež jsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu, pokud nejsou výslovně specifikovány ve Smlouvě, nebo jež jsou specifikovány jako „doplňkové služby nebo informace“ poskytované třetí osobou. Jedná se o negarantované doplňkové služby, které objednateli nemusí být v deklarovaném rozsahu či

vůbec poskytnuty, neboť netvoří předmět Smlouvy. Objednatel bere na vědomí, že delegát není oprávněn uznávat jakékoli nároky. U delegáta, průvodce nebo jiné osoby pověřené CK Delta nebo CK výkonem činnosti při poskytování zájezdu, lze uplatnit či vznést stížnost na kvalitu či rozsah zájezdu (dále jen „stížnost“); stížnost však není řádným uplatněním reklamace dle tohoto článku. Dojde-li během letu k ztrátě nebo poškození zavazadla, je objednatel povinen ihned po příletu (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.

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 jejich 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 Povinnost CK Delta hradit škodu a újmu je omezena v souladu s pravidly, které pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel stanoví Montréalská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Varšavská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Bernská úmluva o mezinárodní železniční dopravě (COTIF) a Úmluvu EHK OSN o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční dopravě cestujících a zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

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 příletu (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.

11.7 Není-li dohodnuto jinak, nezahrnuje cena zájezdu cestovní pojištění. Každému zákazníkovi je důsledně doporučeno zajistit si odpovídající pojištění individuálně nebo využít pojištění, které mu nabídne CK Delta při objednání zájezdu. 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.

12. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

12.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu 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, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

12.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 12.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, 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 cestovní kancelář na žádost zákazníka.

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

12.4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář 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 cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@deltareisen.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

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

12.6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

12.7. 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 cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@deltareisen.cz.

b) Požadovat od cestovní kanceláře 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 cestovní kancelář 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) cestovní kancelář 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 cestovní kanceláře 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 cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář 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 cestovní kancelář 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.

13. Zprostředkování zájezdů CK

13.1 V případě, kdy CK Delta vystupuje jako provizní prodejce a prodej zájezdu CK pouze zprostředkuje, vzniká smlouva o zájezdu mezi jinou CK a objednatelem. Zákazník je pak povinen řídit se všeobecnými obchodními podmínkami CK. To platí i pro okamžik uzavření platné a účinné smlouvy s CK.

13.2 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.

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

13.4 CK Delta nevyřizuje reklamace zprostředkovaných zájezdů. Reklamace se řídí příslušnými právními předpisy, všeobecnými obchodními podmínkami či reklamačními řády jiných poskytovatelů. Reklamace musí být uplatněna pokud možno na místě nebo bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu a to v německém nebo anglickém jazyce. Reklamace, které obdrží CK Delta, budou do 3 dnů postoupeny poskytovateli služby. CK Delta upozorňuje, že popisy hotelů a jejich vybavení jsou přebírány od jiných CK a CK Delta nenese 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. Společná a závěrečná ustanovení

14.1 Smlouva a spory z ní vzniklé se řídím právem ČR.

14.2 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.

14.3 Zákazník, který si zakoupil zboží či 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>.

14.4 Jednotlivé body podmínek jsou nezávislé; úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení nezpůsobuje neplatnost ostatních ujednání ani smlouvy jako celku.

14.5 Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 25.05.2018.