Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech CK DEZKA Děčín s.r.o. podle ustanovení zákona č. 159/99 Sb.
(verze pro tisk)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1.Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností DEZKA Děčín s.r.o., IČ 27311066, se sídlem Prokopa Holého 8, Děčín 4, PSČ 405 02, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Ústí n. Labem, dále jen jako „CK DEZKA“

1.2.Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK DEZKA a jejich platnost je od 24.10..2009.

1.3. Popisy ubytovacích kapacit, ceny, použitý kurz ČNB při přepočtu cizích měn na CZK, forma a způsob zveřejnění cen bylo uzavřeno ke dni 24.10.2009 a odpovídá platné legislativě k tomuto datu. Katalog byl předán ke grafickému zpracování a tisku dne 24.10.2009.

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníky smluvního vztahu jsou:

A)CK DEZKA, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo zprostředkovaně prostřednictvím obchodních zástupců, kteří s CK DEZKA uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „smluvní prodejci“) a

B) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba.

2.2. Smluvní vztah mezi CK DEZKA a zákazníkem se řídí cestovní smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami, příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. a zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

3. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

3.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK DEZKA vzniká uzavřením cestovní smlouvy, respektive přijetím (podepsáním) zákazníkem, případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a jejím potvrzením ze strany CK DEZKA. V případě realizace prostřednictvím smluvního prodejce vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí (podpisu) zainteresovaných stran (zákazník, prodejce). Smluvní vztah je dán cestovní smlouvou, všeobecnými podmínkami, katalogem nebo dodatečnou nabídkou.

3.2. Předáním podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s jejím obsahem, souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

3.3. Stvrzením cestovní smlouvy či objednávky zákazníka se CK DEZKA zavazuje zákazníkovi zajistit služby v deklarovaném rozsahu a kvalitě.

3.4. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plné úhradě ceny zájezdu. V případě, že zákazník po podpisu smlouvy nesplní povinnost úhrady celkové ceny nebo zálohy, nevzniká CK DEZKA povinnost poskytnout služby sjednané ve smlouvě klientovi a zároveň má CK DEZKA právo na účtování vzniklých stornopoplatků dle odstavce 11.

3.5. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany CK DEZKA vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, přijetím zálohy a prohlášením, že zákazník byl plně seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami. Dále zákazník souhlasí s tím, aby osobní údaje, včetně rodného čísla, uvedené na cestovní smlouvě, byly zahrnuty do elektronické databáze CK DEZKA a aby byly ze strany CK DEZKA shromažďovány a zpracovávány v souladu se zákonem č.101/ 2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

3.6. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasený návrh předložené cestovní smlouvy doručen do CK DEZKA až po dohodnuté době rezervace, případně, je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně, a nebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je CK DEZKA oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. CK DEZKA má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázaná částka připsána na účet CK DEZKA vedený u příslušného bankovního ústavu nebo uhrazena v hotovosti.

4.2. CK DEZKA má právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny objednaných služeb, pokud nebylo se zákazníkem dohodnuto jinak.

4.3. Při uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím smluvního prodejce složí zákazník zálohu na účet CK DEZKA. Smluvní prodejce není inkasním místem CK DEZKA

4.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK DEZKA oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit bez dalšího upozorňování. Zákazník je pak povinen uhradit odstupné - stornopoplatek (viz. odstavec 11.2.).

4.5. Katalogové ceny CK DEZKA jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, který je platný v době přípravy tiskových podkladů katalogu. V případě, že by pokles kursu české koruny byl vyšší než 8%, bude CK DEZKA nucena ukončit platnost inzerovaných ceníků a vydat ceníky nové, s cenami kalkulovanými na základě aktuálních kursů. Písemné oznámení o zvýšení cen odešle CK DEZKA zákazníkovi nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu.

4.6. Doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník či obchodní zástupce povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet CK DEZKA.

4.7. Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem nebo odletem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy.

5. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

5.1. Tuzemský nebo zahraniční zájezd, podléhající předem stanovené kombinaci služeb cestovního ruchu dle zákona 159/99 Sb.

5.2. Variabilní soubor služeb cestovního ruchu v tuzemsku či zahraničí na podkladě individuálních požadavků zákazníka.

5.3. Jiné služby cestovního ruchu, které poskytuje CK DEZKA zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u odlišných dodavatelů v tuzemsku či zahraničí.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

6.1. K základním právům zákazníka patří:

a)právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb

b) právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou CK DEZKA známy a jež se předmětně dotýkají smluvně zaplacených služeb,

c) právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny

d) právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 11 bodu 11.2.

e) právo písemně sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného v cestovní smlouvě.

f) právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

6.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a)poskytnout CK DEZKA součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků CK DEZKA,

b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu

c) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu dotčeného zástupce

d) oznámit při uzavírání cestovní smlouvy účast cizích státních příslušníků

e) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,

f) dodržovat pasové, vízové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Při přepravě nemocného cestujícího a těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zříká dopravce jakékoliv zodpovědnosti. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení. Cizí státní příslušníci si sami ručí za vízovou povinnost při cestách do zahraničí a CK DEZKA není povinna toto kontrolovat.

g) v případě čerpání služeb v zahraničí, je klient povinen vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.) Klienti s jinou než českou státní příslušností jsou povinni se informovat o své případné vízové povinnosti a obstarat si veškeré cestovní doklady bez součinnosti s CK DEZKA

h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 4

i)převzít od CK DEZKA doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se v předem stanoveném časovém období na místo určení

j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK DEZKA, uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil

k) zajistit si očkovací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž existují dané zdravotnické předpisy nebo pokud to vyžaduje zdravotní stav klienta

l) postupovat dle pokynů průvodce zájezdu, delegáta či jiné osoby určené CK DEZKA, dodržovat stanovený program zájezdu, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravců a ubytovatelů

n) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen tuto skutečnost do CK DEZKA oznámit a zaplatit odstupné dle ustanovení čl.11, odstavce 11.2.

Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů v čl. 6, nese zákazník ke své tíži.

7. POVINNOSTI A PRÁVA CK DEZKA

a) CK DEZKA je povinna řádně informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, jež jsou CK DEZKA známy.

b) Na straně CK DEZKA neexistuje povinnost poskytnout služby klientovi nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

c) CK DEZKA je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká klientovi, s nímž CK DEZKA uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události.

8. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY

8.1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě, odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím dodatku a potvrzeny CK DEZKA a uhrazeny před jejich poskytnutím.

8.2. **UBYTOVÁNÍ** - Jakékoliv požadavky na zvláštní charakter či povahu nabízených ubytovacích služeb nad rámec obecného popisu v katalogu, které CK DEZKA nemůže ovlivnit, a které zároveň v katalogu nebo jiném prodejním materiálu výslovně nenabízí jako zvláštní službu za poplatek (např. pokoj s výhledem na moře, pokoj směrem na bazén atd.), považuje CK DEZKA pouze za nezávazné přání klienta, které nemá CK DEZKA povinnost splnit. Jedná se především o požadavky na konkrétní umístění

ubytovací jednotky ve vybraném ubytovacím zařízení, její poloha, orientace, požadavky na zasedací pořádek v dopravním prostředku a další požadavky, které jsou plně v kompetenci poskytovatelů ubytovacích nebo dopravních služeb.
8.2.1. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 10 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 9 hodin). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů a apartmánů, probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK DEZKA na něj nemá žádný vliv. U vybraných ubytovacích kapacit je možná garance konkrétního pokoje/apartmá, jeho polohy nebo vybavení za poplatek.
8.2.2. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.
8.2.3. CK DEZKA si vyhrazuje právo na změnu ubytování v případě, že bude na základě překnihování hotelu/apartmánů (tzv. overbooking) nutné ubytovat zákazníka v hotelu/apartmánu jiném, a to i v jiném, většinou sousedním letovisku. CK DEZKA garantuje, že náhradní ubytování bude v hotelu/apartmánu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK DEZKA jsou vyloučeny.
8.2.4. Je-li nabízen třílůžkový nebo čtyřlůžkový pokoj, je 3. i 4. lůžko zajištěno formou přistýlky (rozkládací pohovka, gauč apod.). To platí i v případě, že 3. nebo 4. osoba uhradí plnou cenu dospělé osoby.

8.3. **LETECKÁ DOPRAVA** je zajišťována smluvními leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovisek a nikoliv k vlastní rekreaci.
8.3.1. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že ceny za letištní a bezpečnostní taxy a za povinný palivový příplatek se mohou změnit i když jsou zahrnuty v ceně letenky. Ceny závisí na aktuální ceně leteckého paliva.
8.3.2. U letů s nízkorozpočtovou leteckou společností je cena letenky odvozena od aktuální internetové nabídky těchto společností. Cena takové letenky je splatná v plné výši při objednání zájezdu. Tyto letenky jsou nevratné a nevztahují se na ně stornopodmínky CK DEZKA.
8.3.3. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je klient ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) již po nočním/raním příjezdu do hotelu.
8.3.4. CK DEZKA nezodpovídá za změny času odletu, tyto jsou plně záležitostí leteckých společností a CK DEZKA je nemůže ovlivnit. Součástí přímých letů mohou být i tzv. mezipřistání.
8.3.5. CK DEZKA neprovozuje na letišti vlastní stánek ani asistenční službu. Každý klient před odletem obdrží poštou nebo mailem elektronickou letenku, s kterou se sám dostaví na přepážku, která odbavuje daný let.
8.3.6. Zákazník je povinen dostavit se na letiště včas a to nejpozději 120 minut před plánovaným odletem.

8.4. **AUTOBUSOVÁ DOPRAVA** je zajišťována vlastními autokary nebo smluvními dopravci. U autokarových zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovisek a nikoliv k vlastní rekreaci. U autobusové dopravy může dojít ke spojení dopravy do více letovisek, které jsou na stejné trase.
8.4.1. CK DEZKA zajišťuje svozy z měst, které jsou mimo hlavní trasu autobusu. Jedná se o placenou službu, kterou lze objednat pouze současně s objednáním zájezdu. Svoz je zajišťován vždy minimálně pro 2 nebo 4 osoby (dle zvoleného odjezdového místa). CK DEZKA si vyhrazuje právo na sloučení svozu na více zájezdů s podobnou hodinou odjezdu. Svoz nemusí přímo navazovat na odjezd autobusu. CK DEZKA si vyhrazuje právo na zrušení svozu.
8.4.2. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu/odjezdu včas a to nejpozději 30 minut před plánovaným odjezdem.
8.4.3. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na cestovní smlouvě. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK DEZKA a podléhá poplatku.

9. VYMEZENÍ POPLATKŮ
CK DEZKA na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.
9.1. Změna cestovní smlouvy – změna termínu, jména, odjezdového či příjezdového místa, změna služeb, dopravy 45 a více dní před odjezdem : **300,- Kč** za jednu změnu a osobu. V případě změny ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem/odletem toto CK DEZKA považuje za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku a bude účtovat klasické stornopoplatky.
9.2. Změna počtu osob v ubytovacím zařízení se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 11, bodu 11.2. Je-li v důsledku takovéto změny vícelůžkový pokoj či apartmán obsazen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen doplatit cenu za neobsazená lůžka.

10. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB
10.1. Před zahájením zájezdu:
a)Pokud nastanou nezaviněné okolnosti, které CK DEZKA brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek a vznikne tak nutnost z objektivních příčin před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, trvá na straně CK DEZKA povinnost dotčené změny klientovi oznámit bez zbytečného prodlení. Klient má následně právo se změnami souhlasit, v opačném případě pak může odstoupit od smlouvy, aniž by CK DEZKA vznikl nárok na úhradu jakýchkoli stornopoplatků.
b) Pokud klient ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
c) Jestliže změna smlouvy v důsledku vede i ke zvýšení ceny služeb, je klient povinen uhradit CK DEZKA rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy, jestliže v téže lhůtě od smlouvy neodstoupí. Při porušení tohoto závazku klienta vůči CK DEZKA má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit.
d) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny zájezdu při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany CK DEZKA nebo při závažné změně zájezdu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě. Nárok na odstoupení od smlouvy má klient i při zvýšení ceny zájezdu o více jak 10%.
e) V těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti realizovatelné, může CK DEZKA zrušit zájezd nejpozději 20 dnů před odjezdem.
f) Minimální počet účastníků zájezdu s autobusovou dopravou je stanoven na 32 osob.
g) Brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatický jev a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníků, a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je CK DEZKA oprávněna zájezd zrušit. V případech uvedených v bodech e) a f) tohoto článku nabídne CK DEZKA zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu zpět. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoliv další náhrady.
h) U dodatečně vypsaných a zvláštních nabídek CK DEZKA (např. nabídky na poslední chvíli) je garantována pouze kategorie nabízeného ubytování a nemusí se jednat o hotel/apartmán z katalogu/nabídky CK DEZKA. Název hotelu se klient dozví v den příjezdu do letoviska.

10.2. Změny odletu/odjezdu - Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK DEZKA ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si CK DEZKA právo na změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK DEZKA nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů se celá noc účtuje. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa oproti původně stanovenému (v ČR), převezme CK DEZKA náklady na náhradní dopravu do cílového místa do výše vlakového jízdného 2.tř., případně autobusového jízdného.

10.3. Změny v průběhu zájezdu - CK DEZKA je oprávněna provádět v případě nutnosti, ochrany zájmů zákazníků nebo v případě zásahu vyšší moci, operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK DEZKA povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK DEZKA nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a CK DEZKA zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

11. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY
11.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK DEZKA .
11.2. Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

doba před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržela potvrzení zrušení		stornopoplatek na osobu
více než 45 dní	(základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však	1000 Kč
45–30 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	10 % (min. 1000 Kč)
29–15 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	30 %
14–8 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	70 %
7–4 dny	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	80 %
3 dny a méně	skutečně vzniklé náklady, nejvýše však	100 %

11.3. Pokud je stornován účastník zájezdu – dítě, junior za speciální cenu nebo z nabídky zcela zdarma, platí se paušální stornopoplatek min. 1000,-Kč jako za ostatní osoby, není tedy bez stornopoplatku. V případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, může být storno počítáno dle skutečně vzniklých nákladů, tzn. že stornopoplatek může být stanoven na celý apartmán, nikoliv na osobu, není-li dohodnuto jinak.

11.4. Základní stornopoplatek není předmětem pojištění storna. Pokud dojde ke stornu z mimořádně závažných důvodů (nemoc nebo úmrtí pojištěného) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 60% až 80% účtovaných nákladů. Toto platí pouze pro osoby, které uzavřely současně cestovní

smlouvou i smluvní pojištění na zájezdy CK DEZKA od České Pojišťovny za 200,- Kč/osoba.

11.5. CK DEZKA má právo odečíst stornopoplatek od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud stornopoplatky budou vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedeného doúčtování. Zákazník je povinen vrátit všechny ceniny (VOUCHER, doklad o pojištění) při odstoupení od smlouvy, jinak mu CK DEZKA po odečtení příslušného stornopoplatku nevrátí peníze až do prokazatelného nezneužití těchto cenin.

12. REKLAMACE

12.1. Pro případ, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Existuje zákonné oprávnění připomínky vznést všemi možnými způsoby. Nejoptimálnější je pak písemná forma, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností. Zákazník by měl následně aktivně přistupovat k vyřešení reklamovaných stavů. V případě, že reklamace nebude podána bez zbytečného prodlení, vystavuje se zákazník riziku, že se zmenší, omezí nebo zanikne nárok na uznání reklamace a všech později vzniklých škod, které by při včasném či aktivním přístupu klienta při řešení reklamace nevznikly. Zákazník bere na vědomí, že vznesení připomínek v místě pobytu slouží zejména jako informativní podklad pro okamžité řešení problémů právě na místě samém.

12.2. CK DEZKA je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pakliže jsou následně ze strany zainteresovaných stran (zástupce CK DEZKA, pracovníci ubytovacích zařízení, dopravci aj.) realizovány účinné aktivity a postupy, jež vytvářejí logický předpoklad plnohodnotné nápravy reklamovaných stavů přímo v místě samém a tyto jsou ze strany zákazníka negovány, je tím vyloučena možnost jakékoliv následné náhrady po skončení zájezdu. Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace, mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (cestovní smlouva) a podléhají zpoplatnění. Nárok na reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců po skončení zájezdu. CK DEZKA je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamace. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo 3. osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení o dalších 30 dnů.

12.3. CK DEZKA nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé, havárie dopravních partnerů apod.) CK DEZKA je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace zcela osvobozena.

12.4. Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentalitě každého etnika dotýkající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupů uplatňovaných v běžném životě, je nezbytností tyto plně respektovat. V případě, že projevy spojené s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od standardů v ČR, nezakládá uvedené oprávnění pro reklamaci.

12.5. CK DEZKA nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a je nutné takto k nim přistupovat.

12.6. Vzhledem ke klimatickým podmínkám v cílové zemi může dojít k výskytu nepříjemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes snahy ubytovatelů nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokoje, problém je vždy nutno řešit v okamžité návaznosti po zjištění aktuálního výskytu, následně po skončení zájezdu je eventualita nápravy i jakékoliv hypotetické náhrady vyloučena.

13. POJIŠTĚNÍ

Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK DEZKA je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Pojištění není zahrnuto v základní ceně zájezdu, ale jeho dokoupení je možné pouze současně se zakoupením zájezdu.

14. DELEGÁTI

Ve všech střediscích z nabídky CK DEZKA je zajišťován delegátský nebo asistenční servis pro klienty. Tato služba je v rámci komplexních služeb poskytována ze strany CK DEZKA zdarma.

15. ZDRAVOTNÍ ZPUSOBILOST KLIENTA

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

16.ZAVAZADLA

V dopravních prostředcích zajišťovaných CK DEZKA (autobusy) je zdarma převoz jednoho zavazadla do hmotnosti 20 kg/osobu a jednoho příručního malého zavazadla. Zavazadla s váhou přesahující limit 20 kg/osobu budou z přepravy vyloučena. Z přepravy jsou vyloučena jízdní kola, isotermické tašky, balení PET lahví a další objemná zavazadla. Zákazník je povinen naložit si sám svá zavazadla do dopravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. CK DEZKA nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadla. I pro autobusovou dopravu platí povinnost mít zavazadla označena

17. ZTRÁTA CESTOVNÍCH DOKLADU

V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se v tomto případě může obrátit na průvodce CK DEZKA s žádostí o pomoc. Náklady spojené s touto pomocí je povinen zákazník CK nebo zástupci CK v místě pobytu uhradit. Není povinností zástupce CK DEZKA v místě pobytu při zajišťování nových dokladů asistovat.

18. TRASY AUTOKAROVÝCH ZÁJEZDU

Autobusová doprava do Chorvatska je zajišťována po trase:
I. Praha - Dolní Dvořiště – Linz – Klagenfurt – (nebo Praha – Brno – Mikulov) - Graz – Šentilj – Maribor – Zagreb - Karlovac – Zadar – Split
II. Praha – Brno – Bratislava – Gyor – Balaton – Nagykanizsa – Letenye – Zagreb - Karlovac a dále na pobřeží dle letoviska (Rijeka, Zadar, Split)
Autobusová doprava do Španělska je zpravidla zajišťována na trase:
I.Děčín – Ústí – Teplice – Chomutov – K. Vary – Cheb – Pomezí – Marktredwitz – Bayreuth – a dále po dálnici směr Heilbronn – Freiburg – Mulhouse – Dijon – Lyon – Monpellier – Girona – Costa Brava
Autobusová doprava do Itálie je zpravidla zajišťována na trase:
Praha – České Budějovice – Dolní Dvořiště – Linz – Salzburg – Villach – Udine – Venezia – Rosolina Mare – Ricione – San Benedetto – Silvi Marina

19. PLATBA POUKÁZKAMI SODEXHO, CHEQUE DÉJEUNER A ACCOR SERVICES

Platba poukázkami a dárkovými šeky je možná pouze pro prodej zájezdů přímo v CK DEZKA (centrála Děčín nebo pobočka Ústí nad Labem) a nelze jimi platit u autorizovaných prodejců. Maximální hodnota použitých poukázek na jednu cestovní smlouvu (tj. na maximálně jednu ubytovací jednotku – pokoj/apartmán) je 5000,- Kč. Poukázkami lze platit pouze základní cenu ubytování. Poukázky nelze použít na úhradu doplňkových služeb jako je: doprava, pojištění, stravování, letenky a další příplatky. Poukázky nelze uplatnit na úhradu nabídek CK DEZKA v katalogu označených jako „rodinné balíčky“ a „superlevné zájezdy“ a dále na mimořádné nabídky, tématické zájezdy, nekatalogové nabídky z www.dezka.cz a nabídky „na poslední chvíli“ vypisované v průběhu sezóny.

20. LETENKY OD NÍZKOROZPOČTOVÝCH SPOLEČNOSTÍ

Na zakoupené letenky nízkorozpočtových společností (např. Smart Wings, Click4Sky, ClickAir, EasyJet, RyanAir, Vueling, Wizz Air a další), jejichž prodej CK DEZKA zprostředkovává, se nevztahují tyto všeobecné podmínky ani stornopodmínky uvedené v bodě 11.2. Obchodní podmínky se řídí obchodními podmínkami dané letecké společnosti a použitým tarifem na konkrétní letenku. Letenky jsou zpravidla nevratné a každá změna (je-li vůbec možná) je zpoplatněna. Celková cena letenky včetně všech poplatků je splatná současně s jejím objednáním. Na tyto letenky se nevztahuje pojištění pro případ storna zájezdu.

21. GARANCE UBYTOVÁNÍ NAD RÁMEC STANDARDNÍ SPECIFIKACE V KATALOGU

Za příplatek nabízí CK DEZKA u vybraných ubytovacích kapacit možnost garance Vašeho ubytování (apartmán nebo pokoj) s ohledem na jeho polohu, vybavení, orientaci k moři, výhled atd.) Jedná se o nepovinnou službu a je nabízena pouze u vybraných ubytovacích kapacit, kde tuto skutečnost může CK DEZKA garantovat. U ostatních ubytovacích kapacit je rozdělování pokojů/apartmánů plně v kompetenci recepce nebo majitelů a CK DEZKA na něj nemá vliv.

PŘEJEME VÁM ŠŤASTNOU CESTU A BÁJEČNOU DOVOLENOU