

# Všeobecné smluvní podmínky pro účast na zájezdu (dále jen VSP), cestovní kanceláře DEZKA Děčín s.r.o. platné od 01.07.2018

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1.** Smluvní podmínky jsou platné pro všechny služby poskytované CK DEZKA Děčín s.r.o., IČ 27311066, se sídlem Prokopa Holého 8, Děčín 4, PSČ 405 02, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí n. L. Labem, dále jen jako „CK DEZKA“

**1.2.** Všeobecné smluvní podmínky a smluvní přepravní podmínky autobusové dopravy tvoří nedílnou součást každé smlouvy o zájezdu, smlouvy o zajištění pobytu nebo smlouvy o zajištění spojené cestovní služby ve smyslu zákona 159/99 Sb a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a jejich platnost je od 01.07.2018.

**1.3.** Slovem „zájezd“ a slovnímu spojení „spojené cestovní služby“ se v textu těchto všeobecných podmínek rozumí definice zájezdu ve smyslu zákona 159/99 Sb a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

**1.4.** Nedílnou součástí každé smlouvy o cestovních službách nebo zájezdu je i informační formulář, kterým je každý klient seznámen se svými základními právy podle zákona 159/99 Sb a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

**1.5.** Popisy ubytovacích kapacit, ceny a kurz EUR/USD vůči CZK, byly uzavřeny ke dni 01.10.2017 a odpovídá platné legislativě k tomuto datu. Katalog byl předán do tisku dne 20.10.2017.

**1.6.** Tyto všeobecné podmínky se nevztahují na zájezdy spojené s plavbou lodí od společnosti MSC Cruises a dalších lodních společností, kde platí všeobecné podmínky této společnosti a dále se nevztahují na dopravní ceniny (letenky, autobusové a vlakové jízdenky, trajektové listky atd.), kde platí všeobecné smluvní podmínky dané přepravní společností, která dopravu zajišťuje.

## 2. DEFINICE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

**2.1. - SMLOUVA O ZÁJEZDU** - CK DEZKA jako pořadatel cestovních služeb nabízí a prodává zájezdy na základě smlouvy o zájezdu vyhotovené písemnou formou, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti. Není-li smlouva o zájezdu při samotném objednání zájezdu vyhotovena v písemné formě (např. při internetovém prodeji), CK DEZKA zašle klientovi vždy tuto smlouvu s povinnými dodatky v písemné formě k podpisu.

**2.2. – SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ POBYTU** – CK DEZKA nabízí a prodává svým jménem a na svůj účet pobytu, tj. jednotlivé služby cestovního ruchu. Jedná se o ubytování, jehož součástí může být i stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu, které nejsou zájezdem ve smyslu 159/99 Sb, ani spojenými cestovními službami. Tento prodej je na základě Smlouvy o zajištění pobytu. Není-li smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě (např. při internetovém prodeji), CK DEZKA zašle klientovi vždy tuto smlouvu s povinnými dodatky v písemné formě k podpisu.

**2.3. – SPOJENÉ CESTOVNÍ SLUŽBY** (dále jen SCS) – pokud CK DEZKA zprostředkuje alespoň dva typy služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou zájezdem a které klient uzavře současně během jedné návštěvy CK, budou se na klienta vztahovat stejná práva jako na klienta, který si sjednal zájezd dle zákona č. 159/99 Sb. Tento prodej je zpravidla na základě Smlouvy o zajištění pobytu a další smlouvy o zajištění jiné cestovní služby, na kterou bude klientovi vydán písemný doklad o zakoupení této služby (např. letenka, voucher atd.). Není-li smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě (např. při internetovém prodeji), CK DEZKA zašle klientovi vždy tuto smlouvu s povinnými dodatky v písemné formě k podpisu.

**2.4. – OSTATNÍ CESTOVNÍ SLUŽBY** – CK DEZKA zprostředkovává prodej služeb cestovního ruchu, nebo soubor jednoho typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu, které nepředstavují významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami. Tent prodej je zpravidla uskutečnů na základě sepsání smlouvy o prodeji cestovních služeb a klientovi je vydán příslušný doklad písemný doklad o zakoupení služby od vybraného dodavatele (např. Dopravní cenina, vstupenka, voucher atd.)

**2.5.** CK DEZKA před uzavřením Smlouvy o zájezdu, nebo před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí SCS, informuje zákazníka, do jaké kategorie jím vybraná služba nebo služby budou spadat (zájezd, SCS, samotná cestovní služba) a předá klientovi příslušný formulář v souladu s vyhláškou č.122/2018 Sb. s informací o právní ochraně zákazníka.

## 3. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

**3.1.** Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) CK DEZKA jako pořadatel zájezdu, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo zprostředkování 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

**3.2.** Smluvní vztah mezi CK DEZKA a zákazníkem se řídí smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zajištění cestovních služeb, těmito všeobecnými smluvními podmínkami, příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. a občanským zákoníkem. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

## 4. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

**4.1.** Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK DEZKA vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu nebo uzavřením smlouvy o zajištění pobytu nebo na základě uzavření smlouvy o jiných službách cestovního ruchu, respektive jejím přijetím zákazníkem nebo jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci. V případě realizace prostřednictvím smluvního prodejce vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí zainteresovaných stran (zákazník, prodejce).

**4.2.** Podepsáním smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění služeb, zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s jejím obsahem a zároveň tím stvrzuje, že obdržel přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

**4.3.** Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká až okamžikem zaplacení celé ceny objednaných služeb uvedených na smlouvě. V opačném případě nevzniká CK DEZKA povinnost poskytnout služby sjednané ve smlouvě a zároveň má CK DEZKA právo na účtování vzniklých nákladů na odstoupení od smlouvy (stornopoplatků), a to i v případě pokud klient neprovedl ani částečnou úhradu objednaných služeb.

**4.4.** Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany CK DEZKA vzniká až v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu.

**4.5.** V případě, kdy zákazník doručí smlouvu o zájezdu do CK DEZKA až po dohodnuté době rezervace, případně, je-li smlouva o zájezdu vyplněna ze strany zákazníka neúplně, je CK DEZKA oprávněna nabídnout zájezd jinému zájemci.

**4.6.** Délka zájezdu je vyjádřena na webu nbo v katalogu počtem nocí (noclehů) nebo dní (včetně dní během kterých je zajišťována doprava). Dle právních předpisů je začátkem zájezdu považován okamžik poskytnutí první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná v ten den kdy CK DEZKA poskytla první službu (např. nástup do autobusu, odbavení na letišti, check-in do hotelu). Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případě, kdy je zahájení nebo ukončení zájezdu organizováno v časných ranních nebo pozdních nočních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako samostatné cestovní služby, je vyjádřena počtem nocí.

4.7. V případě, že je na smlouvě o zájezdu nebo na smlouvě o zajištění pobytu uvedeno, že se jedná o službu „NA VÝZÁDÁNÍ“, pak se taková smlouva sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 OZ. Rozvazovací podmínka je splněna pokud sjednána služba nebo zájezd není k dispozici z důvodu vyčerpání kapacity této služby. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK DEZKA nejpozději do 7 dní oznámí klientskému zánik smluvního vztahu, pokud není ve smlouvě sjednána jiná lhůta a bez odkladu vrátí zákazníkovi všechny finanční prostředky. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění.

## 5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

**5.1.** CK DEZKA má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a to tak, že kompletní platba musí být připsána na účet CK DEZKA nebo zaplacená v hotovosti nejpozději 30 dní před poskytnutím první služby. Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou až ve chvíli, kdy je částka připsána na účet CK DEZKA nebo uhrazena v hotovosti přímo v CK DEZKA.

**5.2.** CK DEZKA má právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny objednaných služeb, pokud nebylo se zákazníkem dohodnuto jinak. Pokud je celková částka zájezdu nižší než **2000,- Kč**, platí se celá částka rovnou při objednání zájezdu, pokud není s klientem dohodnuto jinak. V případě objednání zájezdu v termínu kratším než 30 dní před odjezdem je celková částka za služby splatná vždy ihned.

**5.3.** Při uzavření smlouvy o zájezdu prostřednictvím smluvního prodejce složí zákazník zálohu i doplatek na účet CK DEZKA Děčín s.r.o., číslo účtu: 183 146 431/0100, vedený u Komerční Banky a.s. pod variabilním symbolem, kterým je rezervací číslo zájezdu, které klient obdrží od prodejce. Smluvní prodejce není inkasním místem CK DEZKA. Zákazník může provést úhradu i přímo u smluvního autorizovaného prodejce na vlastní zodpovědnost.

**5.4.** V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK DEZKA oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Zákazník je pak povinen uhradit náklady vzniklé se zánikem smlouvy (stornopoplatky).

**5.5.** Katalogové ceny CK DEZKA jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, cen za dopravu a plateb spojených s dopravou, které jsou platné v době přípravy tiskových podkladů katalogů nebo ceníků. CK DEZKA je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 8%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Písemně oznámí o zvýšení ceny zájezdu odešle CK DEZKA zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením zájezdu. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám o více než 10% by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd rezervovali, zaplatili popuze zálohu a pro nové rezervace. Klientům, kteří již uhradili celkovou cenu zájezdu, CK DEZKA ceny nezvyší.

**5.6.** Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář DEZKA oprávněna zákazníkovi zájezd zrušit a požadovat po klientovi poplatky vzniklé se zánikem smlouvy (viz poplatky za odstoupení od smlouvy)

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA A PRÁVA A POVINNOSTI CK DEZKA

**6.1.** K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb
- právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a cen
- právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy. Odstoupení od smlouvy může být podmíněno úhradou poplatků za odstoupení od smlouvy.
- právo písemně CK DEZKA sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného na smlouvě, nebo postoupení již zaplacených služeb na 3. osobu, pokud tato osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu. Tato změna osoby je zpravidla zpoplatněna a řídí se odstavcem ZMĚNY CESTOVNÍCH SLUŽEB.
- právo na ochranu osobních dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.
- právo na reklamaci vad poskytovaných služeb a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem dl ustanovení čl. REKLAMACE
- o zájezdů právo na poskytnutí dalších důležitých informací (pokynů) k samotnému odjezdu na zájezd nebo zahájení čerpání služeb a to nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu a to písemnou formou na adresu nebo e-mail klienta. Způsob předání cestovních dokladů (odbavení zájezdu) je se zákazníkem sjednán ve smlouvě o zájezdu. CK DEZKA je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňují nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodlení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů. Pokyny se považují za doručené 3. den po jejich odeslání na adresu nebo e-mail uvedený ve smlouvě o zájezdu.

**6.2.** K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK DEZKA součinnost, která je nezbytná k řádnému plnění služeb, zejména pak úplné a pravdivé vyplnění osobních údajů, sdělení jakékoliv změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků CK DEZKA (žádosti o udělení víz, fotografie atd.)
- zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu
- doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zástupce a dále pokud cestuje nezletilá osoba sama bez doprovodu zákonných zástupců, zajistit potřebné písemné potvrzení o souhlasu zákonných zástupců s vycestováním do zahraničí a to včetně ověřených podpisů a překladem do světového jazyka nebo jazyka dané země. Informace u kterých zemí je toto vyžadováno naleznete na webu MZV ČR v rubrice věnované konkrétním státům. CK DEZKA však doporučuje mít toto potvrzení u všech cest do zahraničí a to především při využití letecké dopravy.
- oznámít při uzavírání smlouvy o zájezdu účast cizích státních příslušníků
- bez zbytečného prodlení oznámít své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu objednaných služeb,
- dodržovat pasové, vízové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a vyzklosti země a míst, do kterých cestuje. Při přepravě těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zřídka dopravce jakékoliv zodpovědnosti.
- u zemí, kde je to vyžadováno, musí klient zajistit, aby platnost jeho pasu byla ještě nejméně 6 měsíců při opuštění země.
- při cestách do zahraničí je každý klient povinen se vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušné země, o kterých ho CK DEZKA informovala (příslušné cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.) Klientům s jinou než českou státní příslušností doporučujeme si obstarat víza a další cestovní doklady, o kterých ho CK DEZKA informovala, v dostatečném předstihu před odjezdem na zastupitelkém úřadu dané země v ČR nebo v okolních zemích.
- CK DEZKA v rámci případného vyřízení víza pouze zprostředkovává podání žádosti o udělení víza nebo elektronického povolení vstupu do země (např. ESTA atd.), a to na základě podkladů předaných zákazníkem. CK DEZKA nemůže zaručit, že vízum nebo povolení bude zákazníkovi uděleno. V případě, že vízum nebude zákazníkovi uděleno, je povinností zákazníka dále se o udělení víza přičinit (tato povinnost zákazníka přitom může spočívat především v osobní zákazníkově návštěvě příslušného zastupitelského úřadu).

j) převzít od CK DEZKA doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určené (srazu, odjezdu, transferu apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl bez problému čerpat služby vyplývající ze smlouvy o zájezdu,

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

l) zajistit si okovčací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,

m) řídit se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené CK DEZKA, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi a včetně předpisů dopravců a ubytovatelů

n) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen touto skutečností písemně oznámit CK DEZKA a zaplatit případné odstupné dle ustanovení ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

o) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6. bodu 6.1. písm. d), je povinen touto skutečností písemně oznámit CK DEZKA a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu. Podpis nového zákazníka na předmětném prohlášení musí být úředně ověřen nebo musí touto změnou provést přímo v CK DEZKA. Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud CK DEZKA se změnou osoby zákazníka vzniknou, min. však administrativní poplatek ve výši 500 Kč na osobu. Za změnu účastníka zájezdu je v případě zájezdu s leteckou přepravou, zpravidla účtován leteckou společností poplatek a to až do výše 100% ceny letenky. Původní a nový zákazník jsou povinni uhradit poplatek společně a nerozdílně, stejně jako jiné náklady, které CK DEZKA v souvislosti se změnou účastníka zájezdu vzniknou.

r) Veškeré náklady a škody, které vzniknou zákazníkovi z důvodu nedodržení výše uvedených podmínek či předpisů uvedených v čl. 6.2. nese zákazník ke své tíži.

**6.3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:**

a) seznámit své účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK DEZKA obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,

b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK DEZKA není zajištěn doprovod průvodcem CK DEZKA,

e) odevzdat CK DEZKA předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osobu odpovědně za dohled a doprovod

6.4. CK DEZKA je povinna řádně a pravidelně informovat zákazníka o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK DEZKA známy.

6.5. CK DEZKA není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

6.6. CK DEZKA je povinna mít uzavřeno pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK DEZKA uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události.

6.7. Při jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky CK DEZKA je nezbytné oboustranně dodržovat nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoli projevy neslučující se s právem na ochranu osobnosti (i ustanovením zákona o přestupcích, zejména §49 zákona č. 200/1990 Sb.). Naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Zcela vyloučen je rovněž jakýkoliv posměch, urážka na cti, výhrůžky újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů CK DEZKA i zákazník mohou bez dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsané jednání je považováno za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

## 7. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

Rozsah smluvně sjednaných služeb je dán rozpisem služeb uvedeným na smlouvě o zájezdu nebo smlouvě o zajištění pobytu, odvozený z katalogové nebo internetové nabídky. Rozšíření nebo změny služeb nad rámec nabídky musí být uvedeny ve smlouvě o zájezdu a uhrazeny před zahájením zájezdu.

**7.1. změny ze strany cestovní kanceláře:**

a) je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhnou změnu smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí, a to bez nutnosti uhradit jakékoliv poplatky za odstoupení od smlouvy, pokud se nejedná o účelně změny popsané v dalších bodech.

b) pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která však nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

c) CK DEZKA je oprávněna provést účelně změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy – zejména o změny dopravce, typu dopravního prostředku, ubytování, pokud je zajištěno v objektu stejné nebo vyšší kategorie, a programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů).

d) tyto změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, přičemž rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Případně navýšení hodnoty služeb jdou plně k tíži cestovní kanceláře.

e) tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže že by se jednalo o změny podstatné.

f) podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 48 hodin, zásadní změna kategorie ubytování, významná úprava programu či druhu dopravy na zájezd.

g) za podstatnou změnu se dále nepovažuje změna nebo zrušení nástupního či svozového místa, změna trasy do cílové destinace, změna leteckého nebo autobusového přepravce, uskutečnění mezipřistání, změna letového řádu, změna ubytovací kapacity pokud je nově zajištěné ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii, nabízí stejný rozsah služeb, vybavení a je situován ve stejné oblasti.

h) CK DEZKA si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávka, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, terorismus a dalších okolností, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

i) v případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, může CK DEZKA zrušit zájezd nejpozději 20 dnů před odjezdem. Minimální počet účastníků zájezdu s autobusovou dopravou je stanoven na 32 osob, není-li v katalogu nebo na webu CK DEZKA uvedeno jinak. U leteckých zájezdů je minimální počet stanoven na 15 osob, pokud není v katalogu nebo na webu CK DEZKA uvedeno jinak.

j) 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, je CK DEZKA oprávněna zájezd zrušit a zákazník obdrží plnou cenu zájezdu zpět. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoliv další náhrady.

k) o stavu aktuálních bezpečnostní situace v cílové destinaci (občanské nepokoje, převrat, terorismus atd.) a tím i pořádání zájezdů do této destinace se CK DEZKA řídí výhradně radami a doporučeními Ministerstva zahraničních věcí ČR případně radami českého zastupitelského úřadu v dané zemi. O zrušení zájezdu rozhoduje CK DEZKA až na základě výslovného nedoporučení cestovním do dané destinace od MZV ČR nebo zastupitelského úřadu.

l) 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. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa oproti původně stanovenému, převezme CK DEZKA náklady na náhradní dopravu do cílového místa do výše vlakového jízdného 2.tř. nebo autobusového jízdného.

**7.2. změny smluvních podmínek ze strany/na přání zákazníka:**

CK DEZKA na přání klienta, je-li to podle okolností možné, zejména je-li to možné dle podmínek poskytovatelů služeb, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) kdykoliv před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení a podpis nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku **500,- Kč/osoba/každá změna**, popř. skutečných nákladů spojených s překnihováním. V případě dopravních cenin (především u letenek), které jsou vázány na konkrétní jméno není zpravidla možné změnit jméno cestujícího a v tomto případě je nutné zakoupit pro novou osobu i novou letenku.

b) Změna počtu osob v ubytovací jednotce se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 10. Je-li v důsledku takového změny vícelůžkový pokoj či apartmán obsazen menším počtem osob, což má za následek změnu ceny ubytování pro ostatní klienty, mají tito povinnost tento rozdíl doplatit.

## 8. POPLATKY ZA ZMĚNU SLUŽEB

CK DEZKA na přání zákazníka, pokud je to možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení změny podléhá zaplacení poplatku, které se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

8.1. Změna smlouvy o zájezdu – změna termínu, jména, odjezdového či příjezdového místa, změna služeb, dopravy 50 a více dní před odjezdem za **500,- Kč** za jednu změnu a osobu včetně dětí. V případě změny ve lhůtě kratší než 50 dnů před odjezdem/odletem toto CK DEZKA může považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku a bude účtovat stornopoplatky dle čl. 10. Tato změna je považována za storno původní objednávky především v případech, kdy se jedná o změnu termínu, destinace nebo ubytovacího objektu. V případě leteckých zájezdů je změna jména cestujícího, termínu, letu, odletového místa a cílové destinace vždy považována za zrušení původní letecké dopravy a celková cena letecké dopravy podléhá zpravidla 100% stornu, tj. letenky jsou nerfundovatelné a změna jména, termínu a destinace není možná nebo je možná pouze za poplatek stanovený leteckou společností.

## 9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

9.1. **Změny v průběhu zájezdu** – CK DEZKA je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků 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: a) 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 služby,

b) upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. V případě, že klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané a smluvně sjednané služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

9.2. Změny letištních tax a palivových příplatků – CK DEZKA nezodpovídá za případné změny cen letištních tax, bezpečnostních tax a palivových příplatků.

9.3. Letecká přeprava je zajišťována renomovanými 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. CK DEZKA nemůže ovlivnit případné změny času odletů. Součástí přímých letů mohou být i tzv. technické mezipřistání.

9.4. Při případném plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějšího zpoždění.

9.5. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že součástí ceny zájezdu jsou pohyblivé složky letištní a bezpečnostní taxy a palivový příplatek, jejichž výše je variabilní a závisí na aktuálních kurzech zahraničních měn a na aktuální ceně leteckého paliva.

9.6. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován oprotiběžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) již po nočním/ranním příjezdu do hotelu.

9.7. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14. hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 9 hodin (v některých ubytovacích zařízeních do 10 hodin). Odhlášení na hotelu v den odjezdu, obvykle také končí služby all inclusive. Po odhlášení je jakékoliv jídlo či nápoje zpoplatněno. Žádné náhrady za nevyužití stravování nejsou poskytovány. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů.

9.8. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK DEZKA na něj nemá žádný vliv, pokud si klient přímo nezaplátí tzv. garanci umístění pokoje, která je však dostupná u některých ubytovacích kapacit.

9.9. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.

9.10. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu transferu/svozu včas, a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě o zájezdu. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK DEZKA a zákazník se zavazuje uhradit poplatek za změnu smlouvy o zájezdu. Realizace transferu/svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu/svozu v cílové destinaci nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti na přilet/příjezd. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost výraznějších zpoždění.

9.11. Práva cestujícího v letecké dopravě se mimo jiné řídí ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004.

9.12. V případě menšího počtu účastníků poznávacího autokarového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.

## 10. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

10.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Zrušení zájezdu musí být provedeno nejlépe písemně a to způsobem nepochybnitelným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK DEZKA.

10.2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu nebo stornovat jednotlivé služby cestovního ruchu:

a) bez udání důvodu s tím, že uhradí CK DEZKA odstupné uvedené v bodě 10.4.

b) jestliže nesouhlasí s návrhem změny smlouvy ze strany CK DEZKA dle ustanovení článku 7.1. s tím, že mu budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez placení odstupného.

c) z důvodu porušení povinností CK DEZKA vyplývajících ze smlouvy s tím, že v případě oprávněného prokázání porušení těchto povinností že mu budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez úhrady odstupného.

10.3. CK DEZKA je oprávněna před zahájením zájezdu nebo před zahájením čerpání služeb zákazníkem, odstoupit od smlouvy z důvodu:

a) porušení povinnosti zákazníkem s tím, že zákazník je povinen uhradit CK DEZKA odstoupné uvedené v bodě 10.4.

b) zrušení zájezdu z důvodu nedodržení minimálního počtu osob nebo z důvodu zásahu vyšší moci s tím, že zákazníkovi budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez úhrady odstoupného

**10.4.** Odstoupné se účtuje za každého jednoho přihlášeného zákazníka, a to včetně dětí, z celkové ceny zájezdu v následující výši:

doba před stanoveným odjezdem nebo počátkem čerpání služeb, ve které CK DEZKA obdržela potvrzení o zrušení zájezdu ze strany zákazníka	
více než 50 dní	1000,- Kč/os
49–40 dní	10% z ceny zájezdu (min. 1000, Kč)
39–30 dní	30% z ceny zájezdu (min. 1000,- Kč)
29–20 dní	60% z ceny zájezdu (min. 1000,- Kč)
19–10 dní	80% z ceny zájezdu (min. 1000,- Kč)
9 dní a méně	100% z ceny zájezdu

Na výpočet stornopoplatků se dále uplatňují následující zásady:

a) u všech zájezdů s leteckou dopravou včetně exotických destinací bude CK DEZKA v případě odstoupení od smlouvy účtovat skutečně vzniklé náklady na letenku bez ohledu na to, jak dopředu před odletem bylo odstoupení od zájezdu oznámeno u CK DEZKA. V tomto případě se většinou jedná o 100% storno na cenu leteckých služeb bez ohledu na dobu, v které bylo storno zájezdu nahlášeno před odletem na zájezd a není možná ani změna termínu, destinace nebo jména klienta.

b) pokud je stornován účastník zájezdu – dítě, junior za speciální cenu nebo z nabídky zcela zdarma, platí se paušální stornoplatek min. 1000,- Kč jako za ostatní osoby.

c) v případě, že je na smlouvě o zájezdu uvedena cena za celou ubytovací jednotku (většinou se jedná o apartmány) a zájezd stornuje pouze část osob v apartmá, účtuje se vždy pouze jednorázový poplatek 500,- Kč/osoba, který je defakto poplatkem za provedení změny ve smlouvě o zájezdu, s tím, že cena za ubytovací jednotku (apartmán/studio) pro ostatní osoby nebo osobu, která se zájezdu i nadále účastní se nemění a je povinná ji uhradit v plné výši.

d) pokud dojde ke stornu z mimořádné závažných důvodů (nemoc cestujících, nemoc blízkého rodinného příslušníka, který se zájezdu měl také zúčastnit, úmrtí v rodině atd) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 80% účtovaných nákladů, tj. s 20% spoluúčastí. Toto platí pouze pro osoby, které uzavřely současně při sepsání smlouvy o zájezdu i smluvní pojištění na zájezd JISTOTA od CK DEZKA nebo podobné pojištění u své pojišťovny. Tento druh pojištění nelze dokoupit dodatečně a lze ho sjednat pouze současně s uzavřením smlouvy o zájezdu. Cena tohoto pojištění se nezapočítává do ceny zájezdu pro výpočet stornopoplatků.

e) CK DEZKA má právo odečíst stornoplatek od zálohové platby. Pokud stornopoplatky budou vyšší než záloha, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl. Zákazník je povinen vrátit všechny dopravní ceny, které už na plánovaný odjezd obdržel.

f) Tyto stornopodmínky se nevztahují na jednodenní autobusové výlety, jednodenní nákupní zájezdy, jednodenní lodní plavby, na vstupenky na kulturní, sportovní a jiné akce, na dopravní ceny a další zájezdy nebo služby, jejichž cena nepřevyšuje 1000,- Kč. Refundace finančních prostředků u těchto akcí není možná a nevyužitě poukazy/ceny propadají bez náhrady nebo se řídí podmínkami pořadatele akce. U většiny těchto zájezdů CK DEZKA nabízí provedení bezplatné změny jména cestujících pokud to obchodní podmínky dovolují.

g) pokud zákazník bez předchozího odstoupení od smlouvy nenastoupí na zájezd nebo nevyčerpá jednotlivé objednané cestovní služby, propadají všechny vynaložené finanční prostředky bez náhrady

h) pro určení počtu dnů zbývajících do nástupu na zájezd pro výpočet stornopoplatků se započítává den, kdy bylo oznámení prokazatelně doručeno do CK DEZKA a nezapočítává se do něj den odjezdu na zájezd nebo den poskytnutí první služby.

## 11. REKLAMAČNÍ ŘÁD

**11.1.** Pro případ, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Existuje zákonné oprávnění připomínky vznést všemi možnými způsoby. Neoptimálnější je pak písemná forma, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností. Reklamaci musí zákazník uplatnit u CK DEZKA nebo u osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkovala, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu. Na základě sdělení nedostatku a vad poskytovaných služeb má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

**11.2.** Zákazníkovi se doporučuje, aby uplatnil reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno již v místě poskytované služby, a to za součinnosti průvodce, delegáta, správce ubytovacího zařízení nebo jiného zástupce CK DEZKA v místě pobytu, případně též prostřednictvím telefonní hot-linky, kterou CK DEZKA provozuje a kontaktní údaje jsou uvedeny v obdávacích pokynech. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace aby vzniklé vady mohly být pokud možno co nejdříve odstraněny a nevznikly tak zákazníkovi další sekundární škody. Pokud reklamace nebude podána v místě pobytu a bez zbytečného prodloužení, vystavuje se zákazník riziku, že se zmenší, omezi nebo zanikne nárok na uznání reklamace a všech požadovaných nákladů, které by při včasné či aktivním přístupu klienta při řešení reklamace nevznikly. Zákazník bere na vědomí, že vznesení připomínek v místě pobytu slouží zejména jako informativní podklad pro okamžitě řešení problémů právě na místě samém a nikterak neomezují jeho právo na pozdější reklamaci. Včasné podání reklamace je čistě jen doporučení CK DEZKA.

**11.3.** CK DEZKA je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby, tj. sjednáním nápravy. Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (smlouva o zájezdu) a podléhají zpoplatnění.

**11.4.** CK DEZKA je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se s zákazníkem na delší dobu nebo nevyžaduje-li povaha reklamačního řízení delší dobu např. v komunikaci se zahraničím. O této skutečnosti bude klient informován písemně.

**11.5.** V případě, že dojde mezi CK DEZKA a zákazníkem/spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce. E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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

**11.7.** 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.

**11.8.** CK DEZKA nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů.

**11.9.** Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a je nutné takto k nim přistupovat.

**11.10.** Vzhledem ke klimatickým podmínkám v cílové zemi může dojít k výskytu nepříjemného hmyzu i v prostorách ubytovacích zařízení. I přes snahy ubytovatelů nelze 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.

**11.11.** Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní institucí dané země, přičemž hodnocení CK DEZKA může být odlišné, ale odráží více aktuální a skutečný stav dané ubytovací kapacity i ve srovnání s jinými ubytovacími kapacitami v katalogu.

## 12. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

**12.1.** Ceny zájezdů CK DEZKA nezahrnují žádné cestovní pojištění, pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění odpovědnosti za škody nebo pojištění stornopoplatků. Všem zákazníkům důrazně doporučujeme dokoupení komplexního cestovního pojištění včetně pojištění pro případ storna zájezdu již při objednání zájezdu přímo u CK DEZKA nebo u své pojišťovny.

**12.2.** Pojištěním zákazníka u CK DEZKA vzniká vždy vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK DEZKA je pouze zprostředkovatelem tohoto vztahu.

**12.3.** Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po přiletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckým dopravcem. Pakliže konkrétně určené plnění bude ze strany pojišťovny či leteckého dopravce zamítnuto, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u CK DEZKA.

## 13. ZPRACOVÁNÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

**13.1.** Zákazník bere na vědomí, že CK DEZKA je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy o cestovních službách nebo smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností CK DEZKA z takového smluvního vztahu vyplývajících.

**13.2.** K uvedení účelu CK DEZKA zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, státní občanství, e-mail, telefonní číslo, bankovní spojení, údaje o platbách.

**13.3.** Správcem osobních údajů zákazníka je společnost CK DEZKA Děčín s.r.o., se sídlem Prokopa Holého 8, Děčín, 40502, IČ 27311066.

**13.4.** Zpracování osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačním systému CK DEZKA. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci CK DEZKA a smluvně pověřenými zpracovateli. Pro účely zpracování má kosobní údajům zákazníka přístup CK DEZKA jako správce, jeho zaměstnanci a dále také smluvně pověřeni zpracovatelé, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé CK DEZKA, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet CK DEZKA, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb upřímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu.

**13.5.** Zákazník bere na vědomí, že CK DEZKA je oprávněna uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.

**13.6.** Zákazník bere na vědomí, že CK DEZKA je oprávněna uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů CK DEZKA. Osobní údaje v rozsahu jméno a příjmení, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo tak CK DEZKA zpracovává za účelem přímého marketingu, zejména pro zaslání obchodních sdělení formou e-mailových zpráv (nabídka aktuální last moment nabídek) nebo písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb (např. automatické zaslání katalogu na další sezónu). Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku k ovytvoření e-mailu a poštovní adresy z databáze CK DEZKA, a to na korespondenční adrese DEZKA Děčín s.r.o., Prokopa Holého 8, Děčín, 40502, nebo e-mailem na adresu [info@dezka.cz](mailto:info@dezka.cz). V takovém případě CK DEZKA nebude dále obchodní sdělení zasílat, ani jinak zpracovávat osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

**13.7.** Osobní údaje svých zákazníků CK DEZKA jako správce zpracovává podobu trvání uzavřené smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání všech závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou smlouvou CK DEZKA uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchovávání osobních údajů zákazníků je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.

**13.8.** Ustanovení o zpracování osobních údajů zákazníků dle ustanovení tohoto článku VSP se uplatňuje i na fyzické osoby v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

**13.9.** Při zpracování osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:

a) Právo na informace o zpracování osobních údajů

b) Právo na přístup k osobním údajům - Zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace jakým způsobem se tak děje.

c) Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost.

d) Právo na výmaz (právo být zapomenut) – v některých zákonem stanovených případech je CK DEZKA, povinna osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť CK DEZKA má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat.

e) Právo na omezení zpracování

f) Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů - zákazník má právo se kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27,170 00 Praha 7, tel. č.: 234 665 111, internetová adresa <https://www.uoou.cz>.

## 14. DELEGÁTI

Ve všech prázdninových střediscích z nabídky CK DEZKA je zajišťován delegátský nebo asistenční servis na telefonu pro klienty. Tato služba je v rámci komplexních služeb poskytována ze strany CK DEZKA zdarma. Delegátský servis je poskytován pouze v hlavní sezóně od 23.6. do 7.9. 2018.

## 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. ZTRÁTA CESTOVNÍHO 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.

## 17. TRASY AUTOKAROVÝCH ZÁJEZDŮ

Autobusová doprava do Chorvatska je zpravidla zajišťována po trase:

I. Praha - Dolní Dvořiště – Linz – (nebo Praha – Brno – Mikulov – Graz nebo Praha – Jihlava – Znojmo - Graz) - Šentilj – Maribor – Zagreb - Zadar – Split

II. Praha – Brno – Bratislava – Gyor – Balaton – Nagykanizsa – Letenye – Zagreb – Zadar - Split

Autobusová doprava do Španělska je zpravidla zajišťována na trase:

Auto - Pomezí nebo Rozvadov – Bayreuth – a dále po dálnici směr Heilbronn – Freiburg – Mulhouse – Dijon – Lyon – Montpellier – Barcelona

Trasa autobusové dopravy se může vždy změnit s ohledem na aktuální dopravní situaci.

## 18. PLATBA POUKÁZKAMI SODEXHO, CHEQUE DÉJEUNER, BENEFIT PROGRAM, ACCOR SERVICES a další

Platba poukázkami a dárkovými šeky je možná pouze pro prodej zájezdů přímo v CK DEZKA (centrála v Děčíně na adrese Prokopa Holého 8, Děčín 4, 40502). Není je tak možné uplatnit u autorizovaných prodejců. Maximální hodnota použitých poukázek na jednu smlouvu o zájezdu je 5000,- Kč. Poukázkami lze platit pouze základní cenu ubytování dle katalogové nabídky. Poukázky nelze použít na úhradu last moment zájezdů, doplňkových služeb jako je: doprava, pojištění, stravování, letenky, vstupenky a další příplatky.

## 19. POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Cestovní kancelář DEZKA je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na všech provozovných CK DEZKA i u všech obchodních zástupců CK DEZKA (autorizovaná externí prodejní místa) a v neposlední řadě zákazníků v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu či potvrzením o zájezdu.

## 20. DALŠÍ UJEDNÁNÍ A UPOZORNĚNÍ

**20.1.** Ceny uvedené v katalogu jsou uvedeny buď za celou ubytovací jednotku pro daný počet osob (např. cena za apartmán, studio nebo vilku) nebo v případě hotelů jsou ceny uvedeny za osobu. Pokud není uvedeno jinak, rozumí se cenou, která je označována jako DOSPĚLÁ OSOBA u hotelů, cenu za 1. a 2. osobu ubytovanou v pokoji bez ohledu na věk. Cena označována jako „1. nebo 2. DÍTĚ DO XY LET“ je cena, kterou se rozumí cena za dítě v daném věkovém limitu ubytované ve stejném pokoji na přistýlce, tj. v doprovodu minimálně dvou plně platících osob. Cena označována jako „3. nebo 4. OSOBA“ je cena, kterou se rozumí cena za dospělou osobu ubytovanou ve stejném pokoji na přistýlce, tj. v doprovodu minimálně dvou plně platících osob. Cena označována jako „1. Dítě na lůžko do XY let“ je cena, kterou se rozumí cena za dítě na pevném lůžku, tj. v doprovodu pouze 1 plně platící osoby.

**20.2.** Pokyny k odjezdu (voucher, letenky, instrukce k odjezdu autobusu, mapky, pojišťovací kartičky a další materiály) jsou zaslány výhradně elektronickou cestou na e-mail klienta nebo autorizovaného prodejce, a to nejdříve 10 dní a nejpозději pak 7 dní před odjezdem. Toto elektronické odbavení pro klienta je zdarma. Zdarma je možné si tištěné pokyny vyzvednout též přímo v kanceláři CK DEZKA v Děčíně nebo u autorizovaného prodejce. Tištěné pokyny zasláné v obálce klasickou poštou jsou zpoplatněny částkou 50,- Kč/smlouva.

**20.3.** autobusová doprava je zajištěna klimatizovanými autobusy CK DEZKA nebo autobusy našich smluvních partnerů. Pro přepravu platí **PŘEPRAVNÍ PODMÍNKY AUTOBUSOVÉ DOPRAVY CK DEZKA**, které jsou nedílnou součástí všeobecných podmínek CK DEZKA. Zasedací pořádek v autobusu se řídí výhradně počtem prodaných místenek. Místenky jsou nepovinné a CK DEZKA garantuje osobám, které cestují společně, že budou mít sedadla vždy vedle sebe a pohromadě i bez místenky. Místenka je rozhodující jen pro polohu Vašeho sedadla v autobusu. Pro cestu autobusem je povoleno 1 hlavní zavazadlo do hmotnosti 20 kg a příruční zavazadlo do autobusu na osobu. Z přepravy jsou vyloučeny objemné isotermické tašky a balení PET lahví s vodou. Upozorňujeme klienty, že při porušení těchto zásad nebudou zavazadla přijata k přepravě. Svozy z nástupních míst za příplatek jsou zajišťovány minimálně pro 2 nebo 4 osoby dle svozového místa.

**20.4.** letecká doprava – je zajištěna charterovými nebo linkovými lety společností Travel Service, Smart Wings, Wizz Air, Vueling , ČSA a dalšími s odletem z Prahy případně i dalších měst. Každý klient obdrží spolu s odbavovacími pokyny též elektronickou letenku, s kterou se může na daný let sám odbavit. CK DEZKA neprovozuje na letišti žádný odbavovací pult a veškeré informace obdrží klient před odletem poštou nebo e-mailem. Děti do 2 let bez nároku na sedadlo v letadle mají leteckou dopravu za manipulační poplatek 2500,- Kč. Děti starší 2 let platí stejnou cenu jako dospělí. Maximální povolená hmotnost zavazadla je 14 až 20 kg na osobu (dle letecké společnosti) a malé příruční zavazadlo do 5 kg. Na palubách letadel není podáváno během letu žádné občerstvení v rámci letů po Evropě.

**20.5.** CK DEZKA uvádí ceny letenek v katalogu vždy včetně všech letištních, bezpečnostních a palivových poplatků. Vzhledem k nestabilitnímu vývoji cen leteckého paliva na světových trzích, si letecké společnosti a tým i CK DEZKA vyhrazuje právo na zvýšení ceny palivového příplatku v průběhu roku.

**20.6.** Ubytování - všechny námi nabízené hotely a apartmány velmi pečlivě vybíráme a snažíme se přinést nabídku pro každého. Klasifikace hotelů, která je použita v katalogu, je hodnocení CK DEZKA a nikoliv oficiální kategorizace v dané zemi. Naše klasifikace objektivně odráží skutečný a současný stav objektu ve srovnání s ostatními nabídkami. U každého objektu je uvedena i oficiální klasifikace, která je však v jednotlivých zemích značně rozdílná. Z tohoto důvodu preferujeme vlastní hodnocení. Rozdělování pokojů má na starosti vždy recepce hotelu nebo majitelé apartmánů a u většiny kapacit CK DEZKA nemá na rozdělování pokojů žádný vliv. U objektů, kde jsme schopni garantovat polohu, vybavení nebo umístění pokoje/apartmánu je tato služba za poplatek. Jednolůžkové pokoje, i když jsou za příplatek, bývají často menší a bez balkónu. U apartmánů a pokojů s přistýlkou může být za přistýlku

považováno rozkládací kovové lůžko, pohovka, gauč nebo válenda. Pokoje směrem na moře v Chorvatsku nezaručují výhled na moře, protože často bývají situovány uprostřed borovicových hájů. Ubytování ve studiu znamená ubytování v jednopokojovém apartmá, kde kuchyňka i prostor pro spáň je v jedné místnosti. Pokoje a apartmány je třeba v den odjezdu zpravidla uvolnit do 9.00 hod. V den příjezdu jsou pokoje podle mezinárodních zvyklostí k dispozici kolem 14.00 hodiny. Časný příjezd/přilet nebo pozdní odjezd/odlet neopravňují k delšímu používání pokoje/apartmánu.

**20.7.** Apartmány – u žádných apartmánů/bungalovů a privátních penzionů z naší nabídky není v průběhu pobytu poskytován úklid ubytovací jednotky. V ceně pobytu je zahrnut vždy jen závěrečný úklid ubytovací jednotky pokud není výslovně uvedeno jinak. Ke standardnímu vybavení apartmánů nepatří ručníky, toaletní papír, saponáty na mytí nádobí. Ložní prádlo je standardním vybavením apartmánů, pokud není v katalogu uvedeno jinak.

**20.8.** Jákékoliv požadavky na zvláštní charakter či povahu ubytovacích služeb nad rámec popisu v katalogu, které CK DEZKA nemůže ovlivnit, a které se zároveň výslovně nenabízí jako zvláštní služba za poplatek (např. pokoj s výhledem na moře), považuje CK DEZKA pouze za nezávazné přání klienta, které nemá povinnost splnit. Jedná se např. o požadavky na konkrétní umístění ubytovací jednotky, požadavky na zasedací pořádek v dopravním prostředku a další požadavky, které jsou v kompetenci poskytovatelů ubytovacích nebo dopravních služeb. Tyto požadavky nikdy nesmí být uváděny přímo na smlouvě o zájezdu, ale jediné v doprovodném textu např. v doprovodném e-mailu.

**20.9.** Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejdříve ve 14:00 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 09:00 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. První a poslední den autobusového i leteckého zájezdu je určen k dopravě do/z letoviska nikoliv k vlastní rekreaci.

**20.10.** Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů a apartmánů, probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK DEZKA na něj nemá vliv. U vybraných ubytovacích kapacit je možná garance konkrétního pokoje/apartmá, jeho polohy nebo vybavení za poplatek.

**20.11.** U dodatečně vypsáných a zvláštních nabídek CK DEZKA (např. nabídky na poslední chvíli, nabídky apartmánů/hotelů „DEZKA“, „NO NAME“, rodinné balíčky atd.) je garantována pouze kategorie ubytování a cílová destinace a nemusí se jednat o ubytování z katalogové nebo webové nabídky CK DEZKA. Název hotelu se klient dozví v den příjezdu do letoviska.

**20.12. Bazény** – Pokud je součástí služeb poskytovaných na základě smlouvy o zájezdu ubytování v objektu s bazénem, je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitě časového omezení využití bazénu s ohledem na jejich údržbu, čištění a bezpečnost provozu.

**20.13. Internet/wi-fi** - tato doplňková služba není vždy dostupná přímo na pokoji/v apartmá, ale ve společenských prostorách (např. na terase, recepci atd.). Jedná se o službu, která je závislá na externím dodavateli datových služeb a nelze ji garantovat. Stejně tak nelze garantovat kvalitu a rychlost připojení, která je závislá na agregaci připojení, počtu sdílení, počtu připojených wi-fi zařízení atd. Pokud je pro Vás např. z profesních důvodů připojení k internetu velmi důležité, doporučujeme využívat placené připojení přes nadnárodní nebo místní operátory. Cestovní kancelář nezodpovídá za výpadky, rychlost nebo kvalitu připojení.

**20.14.** ve všech turistických střediscích z nabídky CK DEZKA má naše CK zastoupení v podobě externího spolupracovníka, na kterého se klienti mohou obrátit se svými dotazy nebo s prosbou o radu či pomoc. Tato služba je v rámci komplexních služeb poskytována ze strany CK DEZKA zdarma. Služba je dle místa pobytu poskytována formou delegátského servisu nebo asistenční služby a to v hlavní sezóně od 24. 6. do 7.9. 2018. **DELEGÁTSKÝ SERVIS** – služba zahrnuje během pobytu 2 informační schůzky, o kterých jsou klienti informováni na nástěnce nebo info knize v místě jejich ubytování. Na informační schůzce jsou klientům podány základní informace o místě pobytu a jsou seznámeni s nabídkou výletů v okolí. Během pobytu je možné v případě nutnosti kontaktovat zástupce CK telefonicky. Zástupce CK není fyzicky přítomen ve všech ubytovacích kapacitách v den střídání. Ubytování ve všech kapacitách probíhá individuálně na základě předložení poukazu na služby (voucher) na recepci nebo majiteli objektu. V den odjezdu vždy až kolem 12.00 hod zástupce CK informuje klienty s autobusovou dopravu prostřednictvím nástěnky nebo SMS o přesné hodině odjezdu zpět do ČR. Zástupce CK DEZKA v místě pobytu není zaměstnancem CK DEZKA, ale pouze externím spolupracovníkem. **ASISTENČNÍ SLUŽBA** – služba pro klienty CK DEZKA zajišťuje externí spolupracovník, kterého mohou klienti v případě nutnosti kontaktovat telefonicky. V případě asistenční služby nejsou organizovány žádné informační schůzky a všechny důležité informace (odjezd, výlety atd.) se klient dozví prostřednictvím hotelové recepce, majitele apartmánů nebo jsou odeslány klientům na mobilní telefon zprávou SMS.

## 21. PLATNOST VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

**21.1.** Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 01. 07. 2018. Dnem 30. 06. 2018 pozbyvají platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DEZKA ze dne 25.05.2018.

**21.2.** Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných smluvních podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. CK DEZKA si však vyhrazuje právo aktualizace a změn. CK DEZKA si rovněž dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy o zájezdu změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 10 odst. 1 cit. zák. uvedené v katalogu.

**21.3.** Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavírané se zákazníkem. Jsou volně k dispozici na prodejních místech CK DEZKA a na webu CK DEZKA [www.dezka.cz](http://www.dezka.cz)

## Smluvní přepravní podmínky autobusové dopravy na zájezdech CK DEZKA Děčín s.r.o.

Tyto přepravní podmínky autobusové dopravy jsou součástí všeobecných smluvních podmínek CK DEZKA a jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu a platí pro všechnu nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní přepravu osob.

### AUTOBUSOVÁ DOPRAVA

1) Časy odjezdu autobusu z jednotlivých nástupních míst budou klientům zaslány nejpozději 7 dní před odjezdem.

2) Čas odjezdu autobusu z výchozí stanice (zpravidla Děčín, kde je sídlo společnosti) je vždy přesný, časy odjezdu z dalších zastávek jsou pouze orientační a jsou závislé na aktuální dopravní situaci. Autobus vždy nestaví ve všech nástupních místech uvedených na trase, proto vždy dodržujte nástupní místo, které máte uvedeno na smlouvě o zájezdu nebo o dopravě. Případnou změnu nástupního místa je třeba písemně nahlásit do CK DEZKA a tato musí být ze strany CK DEZKA zpětně potvrzena.

3) CK DEZKA neprovozuje pravidelnou mezinárodní autobusovou dopravu, ale nepravidelnou mezinárodní kyvadlovou dopravu a čas odjezdu z Vaší destinace zpět do ČR se vždy řídí aktuální dopravní situací s ohledem na dodržování mezinárodních pravidel AETR (Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě). Přesný čas odjezdu zpět do ČR z Vašeho letoviska se dozvíte prostřednictvím delegáta/přívodce, recepce, informační nástěnky nebo zprávou SMS **vždy až v den odjezdu nejpozději do 12.00 hod.** Dříve není možné hodinu odjezdu ani odhadnout.

4) V důsledku dopravních špiček nebo jiných dopravních komplikací může docházet ke zpoždění, jehož důsledkem je posunutý čas odjezdu a je nutné s touto možností počítat. Cestující jsou vždy včas informováni SMS zprávou, pokud nějaká změna nastane nebo se předpokládá zpoždění větší než 45 minut.

5) V případě jakýchkoliv nejasností nebo komplikací můžete kontaktovat dispečera na telefonou +420603107401.

6) Autobus v případě nepravidelné mezinárodní dopravy nejede nikdy po stejné trase při cestě tam a zpět, ale vždy je samozřejmé

dodržén nástup i výstup ve stejném městě, které máte uvedeno ve smlouvě o zájezdu nebo Vám je do této destinace zajištěn svoz.

7) Konkrétní nástupní místo (ulice) v daném městě, které máte uvedeno ve smlouvě o zájezdu a v pokynech k odjezdu, se v případě nástupu a výstupu může lišit. Toto se týká hlavně velkých měst jako je Praha, Brno, Bratislava, České Budějovice a další. Vždy se však jedná o místo s dobrou návazností na další městskou dopravu nebo taxi služby (v případě Prahy se vždy jedná o místo se stanicí metra).

8) CK DEZKA si vyhrazuje právo při realizaci autobusové dopravy do cílové destinace využít možnost přestupu cestujících do jiného autobusu k zajištění efektivity přepravy do nebo z dané destinace s ohledem na trasu autobusu a na dodržování bezpečnostních pravidel AETR.

### ZAVAZADLA

1) každý zákazník má nárok na přepravu 1 ks zavazadla do hmotnosti 20 kg v zavazadlovém prostoru autobusu a dále 1 ks příručního zavazadla do 6 kg v kabině autobusu. Příruční zavazadlo se musí vejít do úložného prostoru nad hlavou cestujícího nebo pod jeho sedadlo.

Žádná zavazadla nesmí být v uličce autobusu. Nadváhu zavazadel nelze připlatit, protože všechna motorová vozidla mají v technickém průkazu omezenou celkovou hmotnost, kterou nelze překročit. Dojde-li např. na hraničním přechodu nebo na dálnici k vážení autobusu a tento nebude splňovat podmínky pro další provoz na pozemní komunikaci, vyhrazuje si dopravce právo vyloučit z přepravy všechna zavazadla nespňující výše uvedené podmínky hmotnosti, a to bez náhrady.

2) z přepravy jsou automaticky vyloučena všechna velmi rozměrná a neskladná zavazadla, jízdní kola, opalovací lehátky s konstrukcí, surfová prkna, objemné isotermické tašky, celá balení PET lahví, přepravy s nápoji, barely s nápoji všech rozměrů, kočárky (kromě tzv. golfek) a zvířata.

3) Zavazadla nesmí poškozovat zařízení vozidla a zavazadla ostatních cestujících. Za příruční zavazadla v průběhu cesty odpovídá cestující.

4) Každý cestující je povinen označit si svá zavazadla ukládaná do úložného prostoru svým jménem, příjmením, tel.číslem, nástupním a výstupním místem.

5) Cestující je povinen upozornit řidiče na zavazadla, která chce uložit do zavazadlového prostoru. V zavazadle, které je uloženo v zavazadlovém prostoru, se nedoporučuje ponechávat křehké nebo cenné věci, doklady a elektroniku. Dopravce neručí a neodpovídá za ztrátu či poškození těchto věcí.

6) Cestující je odpovědný za překládku svých zavazadel při případném přestupu a za jejich zpětné naložení při celní kontrole.

7) Kočárky jsou přepravovány jen v případě, že nehrozí poškození ostatních zavazadel a k přepravě jsou přijaty pouze v případě volné kapacity zavazadlového prostoru a pouze pokud se dají složit.

8) V autobusu není možné přepravovat zavazadla, která svou povahou mohou ohrozit bezpečnost cestujících či poškodit ostatní zavazadla, dále zavazadla jejichž hmotnost celkem přesahuje na osobu 20 kg, zavazadla, která obsahují nebezpečné látky (hořlaviny, tékavé látky, psychotropní a omamné látky a další).

9) CK DEZKA neručí za věci zapomenuté v autobusu. Pokud se najdou zapomenuté věci v autobusu, je možné si je vyzvednout po telefonické dohodě výhradně osobně v sídle společnosti. CK DEZKA nezasílá žádné zapomenuté věci poštou.

10) Přeprava zásilek a nedoprovázených zavazadel je přísně zakázána.

#### **ODPOVĚDNOST DOPRAVCE ZA ZAVAZADLA**

1) Zápis o ztrátě, odcizení, či poškození zavazadel musí být cestujícím u řidiče nebo zástupce CK vyžadován ihned po příjezdu do cílové stanice. Řidič je povinen cestujícímu míru poškození nebo ztrátu zavazadla písemně v zápisu potvrdit. Kopie tohoto zápisu

spolu s kopií dokladu o přepravě musí být písemně zaslány nejpozději do 1 měsíce od události na adresu sídla společnosti CK DEZKA případně emailem na [info@dezka.cz](mailto:info@dezka.cz)

Dopravce neodpovídá za poškození přepravovaného cestovního zavazadla, jestliže: a) obal neodpovídal povaze přepravované věci, b) nastaly dopravcem neovlivnitelné okolnosti jako živelné pohromy či jednání třetích osob, c) k poškození došlo jednáním jiného cestujícího

#### **BEZPEČNOST DOPRAVY**

1) Každé dítě bez ohledu na věk musí mít vlastní místo k sezení.

2) Autosedačka není dle silničního zákona povinná pro přepravu dětí v autobuse. Vlastní autosedačku je možné si do autobusu vzít, ale upozorňujeme, že bezpečnostní pásy v autobusu jsou 2-bodové a nikoliv 3-bodové jako v osobním autě, takže pro bezpečné uchycení sedačky budete potřebovat ještě jeden popruh/pás.

3) Dopravce není povinen zajistit asistenční služby pro cestující s omezenou schopností pohybu a orientace. Vozidla dopravce nejsou bezbariérová a nejsou přizpůsobena k přepravě handicapovaných osob.

#### **PRÁVA A POVINNOSTI DOPRAVCE**

1) Sepsáním smlouvy o zájezdu nebo objednáním a zaplacením dopravy ze strany cestujícího se dopravce zavazuje přepravit cestujícího z nástupní stanice do cílové stanice.

2) cestující má právo na zajištění náhradní autobusové dopravy pokud dojde k neodstranitelné technické poruše na vozidle nebo v důsledku nehody vozidla.

3) Cestujícímu v případě nepravidelné mezinárodní autobusové dopravy nevzniká právo na náhradu škody, pokud nebyl přepraven včas z důvodu, který nezavinil dopravce (např. z důvodu dopravní nehody, poruchy autobusu, zásahu vyšší moci, neprůjezdné dálnice, špatného počasí, kalamity nebo jiné nepředvídatelné události). Dopravce si v případě nutnosti vyhrazuje právo na použití náhradního autobusu nebo jiného druhu přepravy.

#### **PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÍCÍHO**

1) sepsáním smlouvy o zájezdu nebo objednáním dopravy a zaplacením jízdného cestující souhlasí s těmito Smluvními přepravními podmínkami.

2) cestující je povinen být během celé jízdy připoután, pokud je jeho sedadlo vybaveno bezpečnostním pásem. V případě, že se cestující rozhodne použít za jízdy WC, činí tak na své riziko s vědomím, že je jeho povinností být připoután a pohyb osob po autobusu za jízdy je zakázán.

3) Každý cestující je osobně zodpovědný za dodržování celních a pasových předpisů zemí, do kterých cestuje nebo přes které projíždí

a je povinen podrobit se celním nebo jiným administrativním předpisům, které se týkají jeho nebo jeho zavazadel. V případě, že cestujícímu policejní nebo celní orgány nedovolí pokračovat v cestě, nemá nárok na vrácení jízdného, a to ani jeho části, nebo jinou náhradu a zároveň je cestující povinen uhradit náklady, které dopravci vznikly v důsledku porušení uvedených předpisů ze strany cestujícího.

4) Pokud se cestující nedostaví k odjezdu včas, nemá právo na vrácení jízdného. Za nevyužitou nebo jen částečně využitou jízdenku se jízdné nevrací.

5) Přestávky v průběhu cesty a jejich interval a délku určuje řidič a jsou závislé na časovém rozvrhu dopravy. Cestující je povinen vrátit se v případě přestávky do autobusu do konce doby vymezené řidičem. Pokud po ukončení přestávky nenastoupí cestu, nenáleží mu žádná náhrada škody nebo jiná kompenzace. Není povinností dopravce kontrolovat přítomnost všech osob na palubě po ukončení přestávky v jždě.

6) Cestující je povinen při usazování v autobuse respektovat pokyny řidiče. Cestující bere na vědomí, že pokud nemá na danou přepravu zakoupeno v CK DEZKA místenku na konkrétní místo v autobusu, musí respektovat řidičem přidělená sedadla.

7) Cestující má právo na vrácení jízdného nebo jeho části při neprovedení přepravy z důvodu, který vznikl na straně dopravce.

8) Cestující může být z přepravy vyloučen, pokud přes upozornění ve vozidle kouří (tato zásada se vztahuje též na elektronické cigarety), nadměrně konzumuje alkohol nebo omamné či jiné psychotropní látky, chová se hluchně, reprodukuje hluchně hudbu, používá hlasitě audiovizuální techniku nebo jinak obtěžuje ostatní cestující jiným nevhodným chováním nebo zápachem, znečišťuje vozidlo nebo prostory a zařízení pro cestující svým oděvem nebo svým jednáním, poškozují vozidlo nebo prostory a zařízení pro cestující, nedodrží Smluvní přepravní podmínky nebo pokyny a příkazy osoby pověřené dopravcem nebo řidičem. Cestující, který byl z výše uvedených důvodů vyloučen z přepravy, nemá nárok na vrácení jízdného ani na proplacení dalších nákladů s tím souvisejících.