Všeobecné smluvní podmínky CD D-TOUR, s. r. o.

Čl. I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří D-TOUR s. r. o. (dále jen CK) a zákazníkem vstupuje v platnost na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) odsouhlasené a podepsané Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě cestovního ruchu (dále jen Smlouva), potvrzené CK (příp. jejím zplnomocněným prodejcem). Obsah Smlouvy je určen touto Smlouvou, katalogem, příp. jinou nabídkou – tištěný leták nebo internetová prezentace a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.

Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.

Potvrzením Smlouvy o zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Katalogy, popř. nabídkové letáky jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu (letáku). V případě, kdy se údaje ve Smlouvě a v katalogu (letáku) liší, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě.

Čl. II. Platební podmínky

Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím.

Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb) + cenu pojištění (nejdéle do 3 dnů od sepsání smlouvy), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dní před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před plněním Smlouvy je zákazník povinen uhradit 100% souhrnné ceny.

Pokud je cena zájezdu nižší, než 2 000 Kč zákazník je povinen při sepsání smlouvy uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem nebo platební kartou. Platbu lze dále provést formou benefitů (poukaz nebo karta, které CK akceptuje), až do výše 50 % hodnoty základní ceny zájezdu, max. 12 000 Kč na jednu cestovní smlouvu. Použití poukázek je nutné ohlásit dopředu. Je možné je využít na nově zakoupený zájezd, nelze je uplatnit zpětně. Poukázky musí být uplatněny v jejich plné hodnotě, nevyčerpaná hodnota poukázky se nevrací. Nelze směňovat za hotovost. Musí být použity v době platnosti, musí být doručeny čisté (bez razítka). V případě storna lze peněžní hodnotu poukázek (po odečtení stornopoplatků) převést na nově zvolený zájezd. Pokud se nový zájezd nevybere, hodnota papírových poukázek propadá; v případě elektronických poukázek/ benefitních karet se částka po odečtení stornopoplatků načte zpět do benefitního účtu. Platbu přes benefity nelze využít při prodeji prostřednictvím provizních prodejců.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu je CK oprávněna jeho účast neposkytnout a od Smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

Čl. III. Cena

Cenou zájezdu se rozumí souhrnná cena uvedená ve Smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu v důsledku zvýšení cen pohonných hmot o více jak 8%

b) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 8 % o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně.

Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz čl. VI.).

Čl. IV. Předsmluvní informace

CK je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než uzavře Smlouvu, informace na standardizovaném příslušném formuláři. Formulář musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo pouze o cestovní službu a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

Čl. V. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb

b) právo na dodatečné informace k zájezdu, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou, resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož se účastní nezletilá osoba

c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách

d) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb, a to odstoupením za podmínek dle čl. VIII. těchto podmínek

e) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti zájezdu. Oznámení musí být doručeno CK před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka

f) právo na reklamaci vad v souladu s čl. IX. těchto podmínek

g) právo na ochranu dat, která uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami dle čl. XII.

h) právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.) vč. jakýchkoliv změn takových údajů

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

c) nahlásit účast cizích státních příslušníků

d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl.III těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornopoplatek

e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb

g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů

h) zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace na vlastní náklady, a to i včetně zdravotnických a epidemiologických povinností při pobytu v tuzemsku i zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, autobus. dopravci, ubytovateli apod., zákazník byl před uzavřením smlouvy informován o vstupních podmínkách pro cesty a pobyt v cílové destinaci, zákazník bere na vědomí, že tyto podmínky se mohou měnit a stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na web. stránkách ministerstva zahraničních věcí, kde jsou tyto informace aktualizovány; cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat

i) řídit se pokyny průvodce nebo jiné osoby určené cestovní kanceláří a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykázat, přičemž tímto ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb

j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky služeb

k) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

l) poskytnout součinnost k včasnému a řádnému uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle čl. IX

m) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. V. je povinen:

- oznámení učinit písemně a doručit osobně nebo zaslat poštou doporučeně na CK D-TOUR, s.r.o., tř. 9. května 2886, Tábor nebo zaslat na mail dtour@dtour.cz (nutné zpětné potvrzení CK o obdržení e-mailu)

- k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováním jeho osobních údajů dle těchto podmínek

- k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě nebo katalogu. V případě změny v osobě účastníka dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

Čl. VI. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. V. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.

a) CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.

b) CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

c) CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad.

d) CK je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu předat zákazníkovi cestovní pokyny.

Čl. VII. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

1. *Před plněním smlouvy*

a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit, pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b) **Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy** a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění **bez zaplacení odstupného**: při zrušení služeb cestovní kanceláří, při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové /odjezdové/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů; dále jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo pobytu. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.); tyto okolnosti nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odstupného.

c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

d) CK je oprávněna zrušit autobusový zájezd nebo organizovaný zájezd vlastní dopravou, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 35 cestujících. O zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 21 dní před odjezdem v případě cest trvajících déle než šest dní, 7 dní v případě cest trvajících dva až šest dní, 48 hod před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny. CK v těchto případech vrátí zákazníkovi (do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy) veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

e) CK si vyhrazuje právo zařadit autobus jiného typu (např. minibus, mikrobus). Nižší náklady tímto umožní zájezd realizovat.

2. *V průběhu plnění smlouvy*

a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna: zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě, pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb nebo vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny. CK si vyhrazuje

právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.

b) u služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferu, a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení „pobytu".

c) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepřízně počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody.

d) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, omezení jednotlivých provozů hotelu, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Čl. VIII. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu od smlouvy odstoupit. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Další možností je odstoupení od smlouvy e-mailem, je však nutné zpětné potvrzení CK o obdržení e-mailu.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky při stornování v období:

- od podpisu smlouvy o zájezdu do 61 kalendářních dnů před zahájením zájezdu hradí klient manipulační poplatek 1.000 Kč/osoba
- od 60 do 45 kalendářních dnů před zahájením zájezdu hradí vzniklé skutečné náklady, nejméně však 20 % z celkové ceny + cestovní pojištění
- 44 - 31 kalendářních dnů před zahájením zájezdu hradí vzniklé skutečné náklady, nejméně však 40 % z celkové ceny + cestovní pojištění
- 30 - 15 kalendářních dnů před zahájením zájezdu hradí vzniklé skutečné náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny + cestovní pojištění
- 14 kalendářních dnů a méně hradí 100 % celkové ceny + cestovní pojištění

Den zrušení smlouvy a poskytnutí první služby je započítán do výše uvedeného počtu dnů rozhodujících při výpočtu odstupného.

Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb (např. ubytovacím kapacitám, dopravcům apod.).

V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka dle písm.e) článku V. (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 500,- Kč.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek dle dohody stanovených podmínek jednotlivým ubytovatelem, nejméně 500 Kč.

Čl. IX. Reklamace, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady bez zbytečného odkladu sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíšou průvodce / delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy.

Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do 2 let od skončení zájezdu, cestovní kancelář mu slevu z ceny nepřizná.

CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které netvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, v hotelu či u jiné organizace.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě, kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přeruší –li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

Čl. X. Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela s UNION Pojišťovnou, a.s., Bajkalská 29/A, 81360 Bratislava, pobočka pro Českou republiku, Španělská 770, 12000 Praha 2, pojištění, na základě, kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

CK je povinna předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění Smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Čl. XI. Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdu (pokud není uvedeno jinak) není obsaženo cestovní pojištění. CK doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat mnohá rizika – zdravotní, úrazová, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu. CK vystupuje ve vztahu k pojišťovnám pouze jako zprostředkovatel a smluvní vztah vzniká mezi účastníkem zájezdu a pojišťovnou. V případě pojistné události poskytne CK potřebnou součinnost, CK však nehradí poplatky s vyřízením pojistné události.

Uhrazená částka cestovního pojištění se v případě storna cestovní smlouvy nevrací.

Čl. XII. Ochrana osobních údajů

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto dat.

a) CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující údaje zákazníka: jména, příjmení, datum narození, bydliště, tel.číslo, e-mail, bankovní spojení, evidence plateb.

b) Pro účely plnění smlouvy je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace Smlouvy (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny).

c) Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů CK či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu.

d) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. CK je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu, pokud s tím subjekt údajů nevysloví nesouhlas písemnou formou.

Podrobné „Informace o zpracování osobních dat (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů" jsou uvedeny v dokumentu Zásady zpracování osobních údajů cestovní kanceláře.

Čl. XIII. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK D-TOUR vstupují v platnost dne 1.11.2026 a nahrazují podmínky platné před tímto datem a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří.