

Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VSP“)
pořadatele, cestovní kanceláře Delfin travel s.r.o. (dále také „CK“)

I. Uzavření smlouvy

Smluvní vztah mezi zákazníkem (dále též „cestujícím“) a CK vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu.

1. Nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu jsou:

- a. Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech, stanovující podmínky přepravy, podmínky odstoupení od smlouvy nebo změny smlouvy ze strany zákazníka nebo CK, reklamační řád.
- b. Důležité informace o organizaci dopravy, ubytování a rozsahu služeb poskytnuté CK zákazníkovi.
- c. Katalog nebo nabídkový list CK, v nichž je popis nabízených služeb a jejich ceny. Vzhledem k tomu, že tištěné katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, vyhrazuje si CK právo změny popisu, termínu a ceny služeb oproti katalogu.
- d. Doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu stvrzuje, že se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právních povinností cestovní kanceláře.

II. Úhrada ceny objednaných služeb (zájezdu):

1. Datum splatnosti zálohy a doplatku za zájezd:

- a. Zákazník je povinen zaplatit zálohu ve výši 50% celkové ceny zájezdu, plus celkovou cenu cestovního pojištění, a to do tří pracovních dní od podepsání Smlouvy o zájezdu.
- b. Zákazník se zavazuje uhradit doplatek celkové a souhrnné ceny zájezdu nejpozději 30 dní před prvním dnem zájezdu.
- c. Nedodržení této lhůty je považováno za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka.
2. **Platba** se provádí v hotovosti nebo převodem/vkladem na účet Delfin travel s.r.o., číslo 2109997149/2700 vedený u UniCredit Bank v České republice. Při převodu prostředků je nutné u každé platby uvádět variabilní symbol = číslo Smlouvy o zájezdu zákazníka uvedený v záhlaví Smlouvy o zájezdu.

III. Podmínky hromadné přepravy (letecké a další):

1. Letecká přeprava je zajišťována charterovými lety smluvních leteckých společností, příp. jejich pravidelnými linkami. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě zákazníků do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. Příletem do místa určeného po půlnoci nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kanceláří ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění, změně letecké společnosti nebo typu letadla apod., neodpovídá CK za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout, a není povinna nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány. Případná odškodnění cestujících řeší výlučně letecká společnost v souladu s platným Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v jeho aktuálním znění, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení, nebo významného zpoždění letů. Veškeré náhrady a škody a případné újmy uplatňuje cestující přímo u letecké společnosti. Odškodnění cestujících řeší výlučně letecká společnost, která přepravu zajišťovala. Změny v dopravě, či případná zpoždění v dopravě nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy, na slevu či jiné odškodnění.
2. Jednotlivá místa v letadle jsou přidělována cestujícím leteckou společností a CK nemůže předem zaručit přidělení konkrétního zvoleného místa zákazníkem. Z tohoto důvodu doporučujeme dostavit se na letiště 2 hodiny před plánovaným odletem a požadavky uplatnit u personálu odbavovací přepážky.
3. Předpokládané časy odletu a příletu jsou uvedeny v pokynech k odletu.
4. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození, vykradení či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovníkovi na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol (tzv. PIR report), nezbytný pro další jednání s leteckou společností, která zajišťovala přepravu (sepiší v reklamační kanceláři - ještě v tranzitním prostoru!). Reklamační protokol je vždy potřebný při uplatnění náhrady škody, nebo dohledání zavazadla. Za poškození, vykradení či ztrátu zavazadla nenesou CK žádnou odpovědnost, uvedené řeší výlučně letecká společnost, která přepravu zajišťovala. Převážní řád letecké společnosti je účastníkům k dispozici na www.dovolenaproseniory.cz a na www.delfintravel.cz.
5. Zákazník je povinen si zajistit všechny potřebné cestovní doklady a povolení, tedy např. cestovní pas, víza (nejsou-li zahrnuty v ceně zájezdu), pojištění vozu při vlastní dopravě atd.

IV. Ubytování:

1. Při ubytování v hotelu probíhá rozdělování pokojů vždy ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.
2. Ve většině hotelů je za třílůžkový a čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový s přistýlkou/přistýlkami. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací či upravitelný gauč, palanda nebo lehátko. U více jak dvoulůžkových pokojů je třeba počítat s menším prostorem na pokoji.
3. Veškeré závady a nedostatky v ubytování hlásí zákazník buď delegátovi CK nebo, není-li přítomen, v recepci, kde obdržel klíče od pokoje.
4. CK se snaží maximálně vyhovět individuálním požadavkům zákazníků (např. požadavky na ubytování pokojů vedle sebe v hotelu, požadavky na pokoj s výhledem na moře u kapacit, u kterých to není uvedeno výslovně v katalogu, požadavky na ubytování v nižším/vyšším patře apod.). Ne vždy je CK schopna kvůli objektivním možnostem těmto požadavkům vyhovět. Tím nevzniká nárok na náhradu škody. Jedná se pouze o nezávazné přání zákazníka, které není součástí Smlouvy o zájezdu, a tudíž není zpoplatněno.
5. Ve všech destinacích platí obecně uznávané pravidlo, že pokoje mají být hosty zpravidla uvolněny v den odjezdu do 10:00 hod. Hotel v některých případech nabízí možnost využití pokoje i po této době až do odletu, resp. odjezdu (ve většině případů pak za poplatek). Za tuto službu hradí zákazník poplatek na místě přímo v ubytovacím zařízení. Podobně je tomu i s nárokem na ubytování ihned po příjezdu do hotelu (kdy nárok na ubytování vzniká zpravidla do 17:00 hod.).
6. Kategorizace hotelů přidělenými (*) je vždy v rámci limitu dané kategorizace, takže dva hotely stejné kategorie (*) mohou mít různou úroveň. V hotelech mohou být některé pokoje jednodušeji zařízeny, vybavení však vždy odpovídá popisu v katalogu. V jednotlivých zemích platí různá kritéria pro přiřazení kategorie hotelům a ubytovacím zařízením, není tedy možné standardy v různých zemích porovnávat.

V. Odstoupení od smlouvy a změna smlouvy ze strany zákazníka:

1. Zákazník má právo před započátkem zájezdu od smlouvy odstoupit nebo požádat o změnu smlouvy. Odstoupení nebo změnu může zákazník provést buď osobně, nebo písemně. Pokud je odstoupení zasláno písemným sdělením, je vztah zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je CK doručeno písemné oznámení s jednoznačným požadavkem na odstoupení od smlouvy. Za odstoupení od smlouvy je považováno také nedodržení stanovené lhůty platby za zájezd.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen uhradit CK odstupné ve výši:

- a. **1000 Kč/os.** odstoupí-li v době od **podepsání smlouvy do 60 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
 - b. **30% ceny**, odstoupí-li v době od **59 do 45 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
 - c. **50% ceny**, odstoupí-li v době od **44 do 31 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
 - d. **75% ceny**, odstoupí-li v době od **30 do 9 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
 - e. **100% ceny**, odstoupí-li v době od **8 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu, a kdykoliv později,
 - f. v každém z výše uvedených případů (a-e) je klient též povinen uhradit celou výši ceny cestovního pojištění sjednaného u CK.
2. Do všech časového období pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Nezapočítává se však den zahájení zájezdu.
 3. Za odstoupení od smlouvy se považuje též změna Smlouvy o zájezdu v případě změny termínu zájezdu či místa pobytu, nebude-li ze strany CK proveditelná.

4. V případě změny smlouvy: zrušení některých objednaných služeb nebo snížení jejich počtu, je zákazník povinen uhradit uvedená procenta z ceny takto zrušených služeb nebo snížení počtu služeb. Pokud tato změna vede nutně k rozšíření o další poskytované služby (např. neobsazené lůžko = příplatek za jednolůžkový pokoj), je zákazník povinen tyto služby doplatit.
5. Změnu cestujícího, jména zákazníka či spolucestujících osob na smlouvě a změnu penze provede CK za poplatek 500 Kč. Oznámení zákazník provede písemně a současně přiloží prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se zněním Smlouvy o zájezdu, včetně jejích součástí a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V případě žádosti o změnu hotelu ze strany zákazníka může CK tuto změnu provést za shodných podmínek, jak je uvedeno výše v tomto článku, avšak vždy s ohledem na možnosti dodavatele ubytovacích služeb. V případě, že by s sebou změna hotelu nesla poplatek za storno na hotelu, bude o tomto zákazník informován.

VI. Odstoupení od smlouvy a změna smlouvy ze strany CK:

1. CK může z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy (program zájezdu, dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky) a navrhnout změnu smlouvy. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu nejpozději do 5 dnů od doručení návrhu změn. Budou-li služby po této změně poskytnuty v nižší kvalitě nebo rozsahu, náleží účastníkům příslušná náhrada.
2. V souladu s § 2530 občanského zákoníku je CK oprávněna do 21. dne před stanoveným termínem začátku zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
 - a. směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%. Pokud se kurz k EUR zvýší o více než 10% oproti kurzu ČNB platnému ke dni kalkulace 15. 9. 2015, tj. 27,085 Kč za 1 eur, bude cena zvýšena o 0,1% za každé 0,1% nárůstu kurzu Kč,
 - b. plateb spojených s dopravou, např. leteckých, bezpečnostních a přístavních tax a poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. CK je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu,
 - c. ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Cena letenky je kalkulována s cenou paliva 950 USD/MT a k datu 15. 9. 2015. Při výpočtu ceny paliva se vychází ze zprůměrované ceny leteckého paliva typu U.S. Gulf Coast Kerosene Type Jet Fuel z měsíce, který předchází měsíci oznámení o "aktuální" ceně paliva. Např. tedy cena leteckého paliva a jeho přídatného příplatku pro odlety v květnu je vypočítána ze zprůměrované ceny leteckého paliva v březnu. Pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 950 USD/MT, bude zvýšené ceny zájezdu stanoveno následujícím výpočtem: koeficient spotřeby na konkrétní trasu (Delta) x navýšení paliva v USD na tunu / 168 (počet sedaček v charterovém letadle) x středový kurz ČNB (Kč-USD) ke dni uvedeném v oznámení o navýšení.
Delta pro trasy: AGP-19,2 / MAH-14,6 / MJV-16,8 / PMO-14,2 / TPS-14,1 / TIA-11,9 / CAG-13,3.
3. Cestovní kancelář má právo zrušit zájezd, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, kterým je podmíněna realizace zájezdu, a to u charterových leteckých zájezdů 120 osob. U poznávacích, sportovních a ostatních zájezdů je konkrétní minimální počet uveden v aktuálním katalogu CK, nebo na webových stránkách www.dovolenaproseniory.cz či www.delfintravel.cz. O zrušení zájezdu z uvedeného důvodu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději ve lhůtě 15 dnů před zahájením zájezdu.

VII. Ceny:

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kancelář a zákazníkem. Cena zájezdu je uvedena v katalogu (nabídkových listech) a je potvrzena ve Smlouvě o zájezdu. Vždy je přesně uvedeno výčtem, co cena zahrnuje. Všechny ostatní neuvedené služby cena nezahrnuje.
2. Pokud program poznávacího zájezdu předpokládá čerpání služeb (např. návštěva muzeí a jiných objektů, výlety lodí, lanovkou apod.), které nejsou zahrnuty ve výčtu zahrnutém v ceně zájezdu, platí tyto služby zákazník na místě v místní měně. Informace o těchto cenách dostane zákazník s podrobnějším programem zájezdu. Tyto informace nelze považovat za závazné a mohou se odchýlit od skutečného stavu.
3. Případné slevy vyhlášené CK po datu sjednání smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na slevu.

VIII. Reklamační řád:

1. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb zájezdu (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
2. V případě nespokojenosti s kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb, je nezbytné vadu zájezdu uplatnit bezodkladně, v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady. S odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné.
3. Nečerpá-li zákazník služby v plném rozsahu z vlastní vůle, nemá nárok na náhradu takto nečerpaných služeb. Pokud je tak nucen okolnostmi na straně poskytovatele služeb přímo v místě pobytu, má nárok na náhradu nečerpaných služeb.
4. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře nebo u obchodního zástupce (zprostředkovatele) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce po skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy o zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká.
5. CK je povinna přijmout reklamaci v kterémkoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.
6. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
7. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů.
8. CK si vyhrazuje nevyhovět reklamaci v tom případě, že zákazník uvede v reklamaci nepravdivé nebo neúplné skutečnosti, byť by faktický stav právo na reklamaci zakládal.
9. Za podklad pro reklamaci nemohou sloužit materiály a informace, u kterých je uvedena jejich nezávaznost nebo orientační charakter.

IX. Povinné smluvní pojištění proti úpadku

1. CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s pojišťovnou Uniqa, a.s., Evropská 136/810, 160 12 Praha 6. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku zákazníkovi
 - a. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - b. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
 - c. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

X. Cestovní pojištění:

Zákazník si může sjednat u CK cestovní pojištění Generali Pojišťovny a.s., a to včetně léčebných výloh a storna zájezdu.

XI. Zvláštní ustanovení:

1. Podpisem Smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. Zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, CK zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno a příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou kontaktní adresu a telefon. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných CK. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních údajů dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.
2. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
3. CK si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VSP. CK je v případě změny těchto podmínek povinna o této skutečnosti bez odkladu informovat ty zákazníky, jichž se bezprostředně dotýká. **Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 1. 10. 2015.**