Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o.

1. Úvodní ustanovení
2. Smluvní vztah
3. Předsmluvní informace
4. Cena zájezdu
5. Platební podmínky
6. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu
7. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstupné (stornopoplatky)
8. Změna rezervace
9. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy, pokyny k odjezdu
10. Práva a povinnosti zákazníka
11. Pojištění
12. Reklamační řád
13. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky
14. Zpracování osobních údajů
15. Závěrečná ustanovení

1. Úvodní ustanovení

- Tyto Všeobecné obchodní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o., IČ 26847485 se sídlem v Ostravě – Porubě, Opavská 823/61, PSČ 70800,
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, spis. zn. oddíl C, vložka 28271 (dále jen CK).
- Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.1.2022 a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Pojmem zákazník se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena dle §1767a §1768 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), či osoba, které byla smlouva podstoupena.
- Příslušná ustanovení VOP týkající se informací obsažených ve Smlouvě o zájezdu se též analogicky užijí i na Potvrzení o zájezdu.
- Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č.159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu §2521 a násl. OZ.

2. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří DUHA TOUR s.r.o. a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 odst.2 OZ) nebo závazné přihlášky potvrzené CK nebo jiným způsobem v souladu s právními předpisy, zejména elektronickou komunikací, na základě které lze přijmout věrohodným způsobem projevenou vůli, přičemž se nevyžaduje k uzavření smlouvy písemná forma (dále jen „Smlouva o zájezdu“ nebo „Smlouva“). Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi, stejné účinky nastávají při uzavření Smlouvy o zájezdu přes komunikaci elektronicky, ve které byl uveden zřejmý odkaz na VOP a následně došlo k projevení vůle být Smlouvou ze strany zákazníka vázán.
- Smlouva se podpisem zákazníka nebo projevenou vůlí být smlouvou vázán, stává pro obě strany závaznou. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (pořadatele). Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- V případě, že Smlouva o zájezdu není uzavřena písemnou formou, dojde k jejímu uzavření v okamžiku, kdy CK (příp. její oprávněný zástupce) odešle Potvrzení o zájezdu, a to do e-mailové schránky zákazníka nebo na jeho uvedenou korespondenční adresu, není-li ve Smlouvě anebo v obsahu právního jednání stanoven jiný způsob přijetí ze strany CK.
- Není-li Smlouva se zákazníkem uzavřena v obchodních prostorech CK, poskytne CK zákazníkovi Smlouvu nebo potvrzení o zájezdu na listině/jiném nosiči s tím, že zákazník s takovým postupem souhlasí, a to v souladu s § 2525 OZ ve spojení s § 1811 OZ.
- Podpisem Smlouvy o zájezdu (příp. učiněním projevu vůle smluvních stran být Smlouvou vázán, pokud není smlouva uzavřena v písemné formě) zákazník zároveň stvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na webových stránkách CK www.duhatour.cz, případně s
dodatečnými podmínkami, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, přičemž vše je dostupné na webových stránkách CK www.duhatour.cz a Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“), a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravních podmínek závazné. Vše je dostupné na webových stránkách CK www.duhatour.cz a případně zasíláno zvlášť zákazníkovi elektronicky nebo osobně předáno.
- Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém časovém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu a katalogu liší, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě o zájezdu. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou o zájezdu stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na stránkách www.duhatour.cz nebo v dodatečné
- nabídce zájezdu) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. (cestovní kancelář DUHA TOUR s.r.o. má uzavřenou pojistnou smlouvu s Generali Pojišťovnou a.s., na pojištění záruky pro případ úpadku, č. smlouvy 1710200035) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. Doklad o pojištění CK je rovněž dostupný na www.duhatour.cz.
- Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník Smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle Smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobou, která Smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodnou-li se CK a zákazník jinak.
- Zákazník byl před uzavřením smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace bude sledovat na www.mzv.cz. Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.
- Smlouvu lze měnit pouze písemně
- Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogu cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o., na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, vč. směnného kurzu CZK k EUR a aktuální ceně motorové nafty použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákazníky pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem CK.
- CK může průběžně získávat nové informace ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zanášeny do informací poskytovaných na webových stránkách www.duhatour.cz Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytované na webových stránkách CK. Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem CK.
- V případech, které nejsou upraveny Smlouvou,
Všeobecnými obchodními podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami, dodatečnými podmínkami a jinými podmínkami přiloženými či poskytnutými jiným způsobem ke Smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi zákazníkem a CK řídí příslušnými platnými a účinnými právními předpisy České republiky, platnými a účinnými právními předpisy EU.

3. Předsmluvní informace

- Zákazník, který si objednává zájezd (v souladu se zákonem 159/1999 Sb. a 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů), obdrží před uzavřením smlouvy na prodejně nebo v elektronické poště - emailem „Předsmluvní podmínky – informace o zájezdu“ spolu s návrhem Smlouvy o zájezdu. V případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte „Předsmluvní podmínky – informace o zájezdu“. V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka podle zákona 159/1999 Sb. a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Celé znění zákonů jsou k dispozici na http:// www.mmr.cz
- Další předsmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na stránkách www.duhatour.cz. Jedná se zejména o trase cesty, dopravních prostředcích, místech, datech a časech odjezdů a příjezdů, zastávek, velikosti skupin, jazyku, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pobytu a cesty pro osoby s omezenou schopností pobytu.

4. Cena zájezdu

Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno). Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „cena zájezdu“). Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, povinnost CK k zajištění realizace sjednaných služeb cestovního ruchu vzniká uhrazením celé ceny zájezdu . Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, povinnost CK poskytnout zákazníkovi sjednané služby cestovního ruchu, respektive právo zákazníka tyto služby čerpat, vzniká až uhrazením ceny zájezdu ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši dle stanoveného rozvrhu plateb. Cenou se rozumí cena, kterou CK potvrdí ve Smlouvě. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu nebo sjednaných záloh dle časového rozvrhu plateb se takové prodlení považuje za odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka dle článku 6. doručené CK ke dni, kdy měla být platební povinnost splněna. Pokud však CK stanoví jinak, například oznámí zákazníkovi, že na závazku ze Smlouvy trvá, nebo se nadále dle Smlouvy fakticky zachová, zůstává závazek vzniklý ze Smlouvy mezi CK a zákazníkem bez dalšího zachován. Náklady spojené se zrušením účasti na zájezdu (stornopoplatky) je povinen uhradit zákazník, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. Další náklady, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout, jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxy, poplatky za vstup do cílové destinace, za transit přes některou oblast, zvláštní poplatky zavádějící v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.
- CK má právo v souladu s ust. § 2530 OZ na zvýšení ceny zájezdu z důvodů:
a) zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot o více než 5% proti ceně pohonných hmot v době vytištění katalogu , proti měsíci, ve kterém bude zájezd realizován a to o 200 Kč /osoba.
b) zvýšení daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí
na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou nebo ubytováním.
c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu.
d) dodatečného navýšení cen místních poplatků (např. pobytových a rekreačních tax). CK je v tomto případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu a to o částku odpovídající zvýšené ceně poplatků.
- Písemné oznámení (e-mailem nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Pokud CK navrhne zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % může zákazník návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení je stanovena na 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě 5-ti dnů (písemně), platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět do 14-ti dnů od odstoupení od Smlouvy o zájezdu.
- CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smluv o zájezdu. Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlašuje se oznámením na webových stránkách CK a oznámením provizním partnerům CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uváděné v tištěných katalozích CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).
- Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu
- Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.
- Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie. - Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. výhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v AP domě, usazení v autobuse/autokaru – místenky) jsou zpoplatněny a mohou být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu pouze formou příplatku, žádné jiné poznámky a přání klientů, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvádět .

5. Platební podmínky

- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník při uzavření Smlouvy o zájezdu zaplatí zálohu ve výši 30%/ 50% z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu.
- Doplatek do 50% z ceny zájezdu zaplatí zákazník 90 dnů před uskutečněním zájezdu
- Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě nebo do data určeného ve Smlouvě a to i v případě rozložení plateb na dílčí splátky. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.
V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny pobytu nebo zájezdu.
- V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník, čímž není dotčeno právo CK na úhradu škody. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při včasném zaplacení ceny zájezdu a to v celé sjednané výši.
- Cena zájezdu či její část může být hrazena také:
a) formou poukazu či karty benefitních společností či obdobným bonusem či slevou (dále jen „benefitní poukaz“), které CK akceptuje, a pokud CK neurčí jinak. Použití benefitního poukazu pro platbu ceny zájezdu či její část se řídí podmínkami pro uplatnění a přijímání benefitních poukazů stanovenými vydavatelem daného benefitního poukazu. Benefitní poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě. Benefitní poukaz nelze směnit za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy ze strany CK nebo zákazníka. V případě odstoupení od Smlouvy CK vrátí zákazníkovi benefitní poukaz v hodnotě poníženě o odstupné (pokud se uplatní). Původní benefitní poukaz se zákazníkovi nevrací. Benefitními poukazy lze hradit nejvýše 30 % z celkové ceny zájezdu. Benefitní poukazy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy CK (není-li výslovně uvedeno jinak). Z částky hrazené benefitními poukazy se tak neposkytuje např. sleva za včasný nákup apod.
- Zákazník je oprávněn zaplatit cenu zájezdu nebo její část i formou voucheru vydaného CK, jenž CK zákazníkovi vydá v souladu s ust. § 2525 odst. 5 ve spojení s § 1811 OZ na základě dohody v elektronické podobě, přičemž tento voucher může být uplatněn pouze jeho oprávněným držitelem, a to pro jednorázovou úhradu ceny zájezdu. Nedoplatek ceny zájezdu je nutno uhradit v penězích hotově v provozovně CK nebo bezhotovostním převodem na účet, přeplatek se Zákazníkovi nevrací. Voucher musí být uplatněn za podmínek stanovených na voucheru CK.

- Cestovní doklady (pokyny k odjezdu, ubytovací nebo cestovní vouchery), jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu (odbavení je zasíláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem) na e-mailovou adresu zákazníka nebo obchodního zástupce (prodejce).

6. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu

- CK si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 OZ vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn Smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Tyto změny Smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. Nepodstatné změny smlouvy se posuzují i s ohledem na možnost plnění závazku ze strany CK, kdy CK je oprávněna v důsledku okolností vyšší moci uplatnit podstatnou změnu okolností tím způsobem, že dojde ke změně termínu zájezdu anebo ke změně destinace, která svými parametry bude splňovat rozsah a kvalitu služeb sjednaných ve Smlouvě o zájezdu. V takovém případě je Zákazník povinen změnu akceptovat, pokud to po něm lze spravedlivě požadovat.

Před zahájením zájezdu:

- Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je CK povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit.

Pokud se v takovém případě CK se zákazníkem dohodne na změně závazku ve Smlouvě o zájezdu (pokud nenastanou podmínky pro změny ze strany CK jak je výše uvedeno), touto dohodou se dosavadní závazek ruší a nahrazuje se závazkem novým, v souladu s ust. §1902 OZ. V rámci změny obsahu Smlouvy (závazku) je mimo jiné možné zájezd odložit, a to po dobu trvání mimořádných okolností nebo překážek, jež znemožňují vycestování nebo využití jiných služeb ze strany Zákazníka.

Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínky počtu zákazníků nejpozději: 20 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dnů, 7 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2-6 dnů a 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny nebo CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu před zahájením zájezdu (§2536 OZ). Pokud není ve Smlouvě o zájezdu (či Potvrzení o zájezdu) nebo přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, použijí se tyto limity minimálního počtu zákazníků na daném zájezdu: 40 osob u pobytových zájezdů s autokarovou dopravou, 20 osob u poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou.

- Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech:

- při jednostranném zrušení zájezdu ze strany CK, při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin, pokud se nejedná o provedení změn výše uvedených, zejména při okolnostech vyšší moci, při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, při změně ceny zájezdu vyšší než 8 % v souladu s bodem 4, při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů - za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, při závažné změně způsobu přepravy – za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, technických, bezpečnostních a podobných důvodů.

- Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

V průběhu zájezdu:

- 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 zaměření zájezdu.

- Vrátit Zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění.

- Poskytnout Zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

- V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném ubytovacím zařízení 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 či technické problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.

- Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

7. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstupné (stornopoplatky)

- Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK.

- Zákazník má právo na odstoupení zájezdu bez úhrady odstupného pouze ze zákonných důvodů.

Odstoupením od Smlouvy ze strany zákazníka bez nároku na odstupné není dotčeno právo CK na náhradu škody tím způsobené. V případě odstoupení ze strany zákazníka bez nároku na odstupné má CK právo započíst proti jím již uhrazené částce svůj nárok na náhradu škody.

- Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstupného, neboť služba je čerpána a dodavateli uhrazena v plné výši.

Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (den odjezdu či nástupu na zájezd).

- V případě storna zájezdu (zrušení účasti) jedné ze dvou osob ve dvoulůžkovém ubytovacím zařízení, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkové ubytovací zařízení nebo v případě dvou plně platících osob ve tří, čtyřlůžkovém apartmánu, apod. bude účtován příplatek za neobsazené lůžka. Pokud s tímto příplatkem nebude zákazník souhlasit, má možnost stornovat celou Smlouvu o zájezdu. Stornopoplatky však budou aplikovány na všechny osoby.

- Ve všech dalších případech zákazníkova odstoupení od uzavřené Smlouvy o zájezdu s CK (mimo výše jmenované případy, kdy je možné odstoupení bez odstupného) má CK právo účtovat odstupné / stornopoplatky (smluvní pokutu).

Výše odstupného:

- Výše odstupného u pobytových a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou včetně pobytů s ubytováním a vlastní dopravou do destinací nabízených cestovní kanceláří DUHA TOUR s.r.o. (Česká republika, Slovensko, Chorvatsko, Polsko, Maďarsko, Německo, Rakousko atd.). Výše odstupného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu, a to:

Při odstoupení:

60 a více dnů před odjezdem – minimálně 35 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno
59-46 dnů před odjezdem 50 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno
45-17 dnů před odjezdem 80 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno
16-08 dnů před odjezdem 90 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno
méně než 7 dnů před odjezdem 100 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

- Minimální výše odstupného ze zájezdů týkající se České republiky, Slovenska, Polska je 1 500 Kč/osoba.
- U jednodenních a adventních zájezdů jehož cena nepřesáhne 1 000 Kč se minimální výši odstupného rozumí cena zájezdu.
- Minimální výše odstupného u všech ostatních zájezdů je 3 500 Kč/osoba.

Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků).

Hodnota odstupného je stanovena fixní procentuální částkou ceny zájezdu uvedenou výše a součet účelně vynaložených nákladů spojených se stornem. Odstupné je stanoveno jako základní, proto může být navýšeno, pokud skutečně účelně vynaložené náklady (tímto se rozumí provozní náklady DUHA TOUR s.r.o. a smluvně sjednané náhrady dodavatelům služeb), či škody, ke kterým došlo v souvislosti se zrušením Smlouvy o zájezdu budou vyšší, než úhrada stornopoplatkem je zákazník povinen uhradit tento rozdíl, a to až do výše ceny zájezdu. Zákazník je povinen uhradit tento rozdíl do 14 kalendářních dnů od provedeného doúčtování.

***Výše odstupného** u všech zájezdů pro skupiny (zájezdy ze speciální nabídky vytvořené pro skupiny, školní kolektivy apod.). na základě Smlouvy o zájezdu (popř. potvrzení o zájezdu, závazná přihláška) o zajištění zájezdu pro kolektivy.*

Výše odstupného/ stornopoplatek bude účtován vždy ve výši dosud zaplacených záloh za zájezd (zálohy jsou tedy nevratné). Odstupné je stanoveno jako základní, přičemž může být navýšeno, pokud skutečně účelně vynaložené náklady (tímto se rozumí provozní náklady DUHA TOUR s.r.o. a smluvně sjednané náhrady dodavatelům služeb), či škody, ke kterým došlo v souvislosti se zrušením Smlouvy o zájezdu (popř. potvrzení o zájezdu, závazná přihláška) budou vyšší, než úhrada stornopoplatkem je zákazník povinen uhradit tento rozdíl, a to až do výše ceny zájezdu. Zákazník je povinen uhradit tento rozdíl do 14 kalendářních dnů od provedeného doúčtování.

Zákazník má právo do 30 dnů před odjezdem snížit počet účastníků o maximálně 10 % (z počtu objednaných osob dle Smlouvy o zájezdu (popř. potvrzení o zájezdu, závazná přihláška) o zajištění zájezdu pro kolektivy bez povinnosti hradit stornopoplatky za takto zrušené (stornované) osoby, pokud bude zákazníkem využito právo snížení celkového počtu účastníků zájezdu.

8. Změna rezervace

Změnu Smlouvy o zájezdu provede pracovník cestovní kanceláře, na základě písemného požadavku zákazníka, přičemž zákazník je povinen za toto překnihování zaplatit: 100,- Kč za každou překnihovanou změnu v období 30 a více dní před zahájením zájezdu, 300,- Kč za každou uskutečněnou změnu v období 29 a méně dní před zahájením zájezdu. Za změnu se především považuje: změna jména zákazníka, změna termínu zájezdu, změna místa nebo typu ubytování, změna dopravy, změna nástupního místa.

Změna jména zákazníka:

- Při změně jména zákazníka (musí být oznámena písemně) je nutné písemné prohlášení, že nový zákazník souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů cestovní kanceláře, spojených s provedením změny. Za změnu jména osoby ve smlouvě je zákazník povinen zaplatit za změnu poplatek ve výši 300 Kč. U jednodenních zájezdů 100 Kč.

Změna termínu zájezdu, změna destinace nebo změna typu ubytování:

- změnu je možné provést pouze na základě písemného požadavku zákazníka, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné – tedy, že cestovní kancelář DUHA TOUR s.r.o disponuje volnými kapacitami v ubytovacích, dopravních a stravovacích zařízeních. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování či dopravy, je posuzována jako podstatná změna smlouvy a zákazník je povinen zaplatit za překnihování, je-li o změnu požádáno v době 30 a více dní před zahájením zájezdu poplatek ve výši 300 Kč. U jednodenních zájezdů 100 Kč. V období kratším než 29 dnů před zahájením zájezdu je toto posuzováno CK jako storno ze strany Zákazníka a Zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatky dle článku 7.

- při jedné z výše uvedených změn musí být nový zájezd v minimálně stejné ceně sjednané v původní Smlouvě o zájezdu - na nový zájezd nelze uplatnit žádné slevy First Minute, dítě zdarma, Last Minute apod.

- v případě vyšší ceny nového zájezdu je zákazník povinen uhradit (doplatit) případný rozdíl služeb, oproti původní sjednané ceně ve Smlouvě o zájezdu.

- CK je za mimořádných okolností, jež mohou být mimo jiné způsobeny vyšší mocí, kdy z těchto důvodů nelze uskutečnit v přiměřené době změnu zájezdu, oprávněna zrušit Smlouvu o zájezdu anebo po dohodě se zákazníkem tak, že převede finanční prostředky za zakoupený zájezd na voucher/poukaz. CK zákazníkovi v takovém případě vystaví voucher s minimální dobou platnosti 18ti měsíců, který k vyloučení pochybností bude označen jako „Voucher“, v hodnotě již uhrazené částky, přičemž tímto jednáním zaniká uzavřená Smlouva o zájezdu bez dalšího, a po odpadnutí překážek vyšší moci na výzvu zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu uzavřít novou Smlouvu o zájezdu za srovnatelných podmínek. Pokud takový zájezd za srovnatelných podmínek, čímž se rozumí jakost, druh a kvalita poskytovaných služeb, není v současné nabídce CK, je Zákazník povinen využít voucher na plnění nejvíce srovnatelné a v případě vyšší hodnoty voucheru/poukazu, nenáleží zákazníkovi přeplatek. V případě vyšší ceny zájezdu než je hodnota voucheru/poukazu, je zákazník povinen rozdíl v ceně doplatit. Výzvu je nutné učinit do doby obvyklé pro uveřejnění nabídek zájezdů, tj. zájezdy pořádné v letním období se tímto termín rozumí termín do 1.5. a na zimní období nejpozději do 30.10. Nevyužije-li zákazník voucher v termínu, právo na plnění zákazníkovi zaniká. Ust. čl. 6 a následně tímto ustanovením VOP není dotčeno, přičemž ustanovení čl. 6 VOP má přednost před čl. 8 VOP. Ustanovení o voucheru/poukazu se použije obdobně. Pakliže u „Voucheru“ trvá překážka vyšší moci, doba platnosti voucheru se prodlužuje o 12 měsíců.

9. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy, pokyny k odjezdu

- Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně zákazníků, kteří cestují vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle čl.7. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, nenese CK žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je taktéž účtován stornopoplatek jako by zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle článku 7.

- Zákazník je povinen se seznámit s veškerými informacemi týkající se poskytovaných služeb, zejména trasy cesty na www.duhatour.cz, v prodejně, kde zájezd kupuje, nebo telefonicky na centrále CK (+420775637066). Zákazník odpovídá za veškerá potřebná povolení ke vstupu a všechny potřebné cestovní doklady (za svou osobu i všech spolucestujících osob) potřebné ke vstupu do cílové destinace i tranzitu přes všechny projížděné země.

- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

- Zákazníci, kteří cestují s cestovním dokladem jiným, než vydaným Českou republikou, musí uvést tuto skutečnost

- na Smlouvu o zájezdu a nahlásit tuto skutečnost řidiči autobusu při nástupu do autobusu v místě odjezdu nebo nahlásit tuto skutečnost průvodci.

- CK zasílá Zákazníkům 7 dnů před odjezdem pokyny na cestu (případně ubytovací, cestovní voucher, pojišťovací karty a rozsah pojištění...) elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou Zákazník smlouvu uzavřel), kde si Zákazník odbavení na cestu vyzvedne. Zákazník má možnost si vyzvednout odbavení také na centrále CK v Ostravě - Porubě, Opavská 823/61, osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplňková služba, která musí být uvedena jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 60,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Ubytovací a cestovní vouchery i pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyžádat. Zákazník uvádí na Smlouvu o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případné nesrovnalosti hlásit písemně CK.

10. Práva a povinnosti Zákazníka

Mezi základní práva Zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud Zákazník dohodnuté služby bez zavinění CK nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
- právo požadovat dodatečné informace, jež se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a jež jsou CK známy, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na webových stránkách www.duhatour.cz nebo nebyly Zákazníkovi sděleny jinak
-právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny
-právo odstoupit od Smlouvy o zájezdu, a to před zahájením čerpání služeb za podmínek uvedených v článku 6
-právo písemně oznámit CK, že se namísto Zákazníka zúčastní zájezdu jiná osoba, a to v případě, že oznámení současně obsahuje prohlášení nového zákazníka o tom, že se Smlouvou o zájezdu souhlasí a že splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, (dále jen „překnihování"). Původní a nový zákazník v takovém případě odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a dalších poplatků spojených s postoupením smlouvy dle článku 6 společně a nerozdílně, a to ještě před zahájením zájezdu
-právo na reklamaci v souladu s článkem 12
-právo na ochranu osobních údajů uvedených ve Smlouvě o zájezdu i v dalších dokumentech
-právo obdržet společně se Smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
-právo na poskytnutí (nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu) dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě anebo v nabídkovém listu, jenž byl zákazníkovi předán, nebo v popisu zájezdu na www.duhatour.cz.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů požadovaných CK, nutných k zajištění zájezdu. Pokud Zákazník do Smlouvy o zájezdu uvedl chybně jména cestujících a jejich data a cestující z tohoto důvodu nebudou odbaveni k přepravě, nevznikne Zákazníkovi žádný nárok na kompenzaci ze strany CK.
- plnit veškeré další povinnosti plynoucí z právních předpisů, ze zákona, zejm. OZ, dále podzákonných právních předpisů (včetně vyhlášek a vládních nařízení), ze Smlouvy, z Přepravních podmínek apod;
- V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník odstoupil od Smlouvy v den odjezdu, tedy dle článku 5. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, nenese CK žádné závazky vůči zákazníkovi

a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je taktéž účtováno odstupné (stornopoplatek) jako by od Smlouvy odstoupil v den odjezdu, tedy dle článku 5.splnit na své vlastní náklady zdravotnické a epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská a jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravci, ubytovateli apod.;

- Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové destinaci (státu určení). Vzhledem k tomu, že v současné době jsou některá nařízení našeho státu i států, do kterých Cestuje aktuálně měněny s ohledem na vývoj situace spojené s COVOD-19 je zákazník povinen a stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na internetových stránkách ministerstva zahraničních věcí http://www.mzv.cz, přičemž je srozuměn s tím, že jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení).
- zajištění u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajištění doprovodu, dohledu a potřebné zdravotní péče u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Pokud by zákazník starší 15 let a mladší 18 let, uzavřel Smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpal služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením Smlouvy a čerpáním služeb
- zaplacení ceny zájezdu v souladu s články 4. a 5. VOP a dodržování cestovních pokynů a ústních pokynů zástupce CK
- zaplacení odstupného a vynaložených nákladů v případně storna zájezdu v souladu s článkem 7
- převzetí a kontrola dokladů potřebných pro čerpání služeb od CK a dostavení se ve stanoveném čase na místo určení odjezdu apod., spolu se všemi požadovanými doklady.
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, občanský průkaz, víza, doklad o zdravotním pojištění apod.). Příslušníci jiného státu než České republiky jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, do kterých cestují, resp. kterými budou projíždět a potřebná víza si na své náklady obstarat sami. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza, neplatnými cestovními doklady nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Trasa cesty autokarových zájezdů je k dispozici na www.duhatour.cz. Pokud existují alternativní trasy cesty, je zákazník povinen disponovat potřebnými doklady, povoleními a víza na všechny možné trasy cesty.
- dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které Zákazník cestuje, dodržování platné a účinné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu. CK nenese žádnou odpovědnost za následky, jež zákazník způsobí vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, jež vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese Zákazník.
- veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, doporučujeme oznámení provést písemnou formou
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezit ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit nebo poškodit jméno CK nebo jejího zástupce (příp. delegáta),
- uhradit škodu, které Zákazník způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, ve kterém čerpal služby, zajištěné dle Smlouvy o zájezdu,
- dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky
- dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- řídit se pokyny zástupce CK (příp. delegáta, průvodce, technického delegáta), či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné a účinné v navštívené zemi, resp. místě objektu včetně předpisů dopravců a ubytovatelů. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě opravy adresy, telefonu a emailu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu nebo náklady skutečně vzniklé CK, a to v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedeného ve Smlouvě o zájezdu, pokud bude požadavek na opravu některého ze jmenovaných údajů vznesen až po oboustranném potvrzení Smlouvy. Tento poplatek lze účtovat i opakovaně, v případě, že Zákazník takové požadavky bude opakovaně vznášet.

Vyloučení zákazníka ze zájezdu:

- Průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CK má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci nebo v případě, pokud tento zákazník obtěžuje své okolí, zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také ze zájezdu vyloučen, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy v dané zemi proti nevhodnému chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

11.Pojištění

V ceně kombinací služeb (zájezdů), které nejsou objednávány zákazníkem na základě rámcové smlouvy o pořádání pracovních cest souvisejících s její obchodní činností, podnikáním nebo povoláním (služební cesty) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/1999 Sb. a je současně dokladem o pojištění podle §6 ods.3 tohoto zákona. Z povinného smluvního pojištění cestovní kanceláře vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě, že cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, 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 zájezdu uskutečnil pouze z části.

Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků cestovní kanceláře jsou uvedena v dokladu pojišťovny , který obsahuje název pojišťovny, podmínky pojištění, způsob oznámení pojistné události, který zákazníci obdrží při podpisu Smlouvy o zájezdu. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. V případě, že nebude zákazníkovi poskytnuta doprava z místa pobytu zpět do ČR, pokud je tato doprava v ceně zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení 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, kterému vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku nesplnění Smlouvy o zájezdu, přecházejí u povinně smluvního pojištění cestovní kanceláře na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Každý klient musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí komplexní balíček pojištění COVID-19 TOP, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření Smlouvy o zájezdu. Rozsah standardní nabídky pojištění je uveden na webových stránkách www.duhatour.cz

http://www.duhatour.cz/nezarazene/pripojisteni-lecebnych-a-urazovych-vyloh-v-zahranici/

Pojišťovna UNIQA:

Aktuální Všeobecné pojistné podmínky Pojišťovny UNIQA jsou ke stažení na adrese:

https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=9AF86DA4-E027-4FCF-927A-BAF4FBF582C8

Uniqa: dokumenty k hlášení pojistné události:

https://skody.uniqa.cz/cestovani/

https://www.uniqa.cz/download.ashx?uid=C80C9585-5E55-4298-8F39-5FFB8BF9E39F

12. Reklamační řád

Reklamační řád cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o. (samostatně nebo jako součást těchto VOP), je nedílnou součástí Potvrzení o zájezdu / Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ"), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace") v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o podnikání v cestovním ruchu") a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zák. o ochraně spotřebitele).

Cestovní kancelář („CK") odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. OZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout pořadateli (CK) vadu bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537-2540 OZ. Vytkne-li zákazník bez zbytečného odkladu vadu a CK uzná nároky zákazníka, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Při výskytu vad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři DUHA TOUR s.r.o., ulice Opavská 823/61 v Ostravě-Porubě nebo e-mailem: duhatour@seznam.cz. Reklamaci může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde Zákazník reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře či CK. Přijmout reklamaci je oprávněn každý pracovník CK v kanceláři DUHA TOUR s.r.o. v Ostravě – Porubě nebo pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si Zákazník reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum reklamace, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve Smlouvě o zájezdu. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kanceláře se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě o zájezdu, které si zákazník objedná na místě u průvodce, jiné místní agentury či soukromé osoby. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit,

prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami či Přepravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. V těchto případech platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

13.Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

- Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body
- Ubytování na pokojích, studiích a apartmánech je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny.
- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní příjezd nebo pozdní večerní odjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například nástup do autobusu/autokaru), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.
- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že majitel ubytovacího zařízení nebo zástupce CK (delegát), může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Rozkládací gauč může být považován také jako pevné lůžko pro 2 osoby. Při uplatnění slevy pro děti (dětská cena snížená oproti ceně dospělé osoby) může být dítěti poskytnuto pevné lůžko nebo přistýlka (pokud tuto možnost ubytovací zařízení nabízí).
- Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že manželské lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka.
- Zákazník nemá nárok na vícelůžkový pokoj, než je počet platících zákazníků dle objednávky
– Smlouvy o zájezdu i v případě, že je na Smlouvě o zájezdu uveden jiný typ ubytování (např: při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvoulůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj).
- Stravování, může být zajišťováno formou snídaně, polopenze nebo večeře. Popis formy stravování je uveden v katalogu CK, na webových stránkách, v nabídkových listech apod.
- V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji/apartmánu.
- Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené.
- V případě krátkodobých výpadků elektrické energie, což může mít za následek nefunkčnost klimatizace, lednice apod., přerušení dodávky vody, které nelze předpovídat a jsou způsobeny nepředvídatelnými událostmi (bouřky, požáry, sucho apod.), maximálně po dobu 24 hodin, nenese CK za tento stav odpovědnost a není toto důvodem k následné reklamaci či kompenzaci na slevě zájezdu.
- Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tamní předpisy tolerantnější než v našich podmínkách.

Zákazníci, kteří si stěžují na odlišnou hygienu v ubytovacích zařízeních, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti.
- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít rozdíly od kategorizace v našich podmínkách.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) apartmánu, musí být započítán doplatek za neobsazené lůžko, pokud se nenajde další účastník.

CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení

- Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.
- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu / kompenzaci.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého 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. Posuny odjezdových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či do 24 hodin není považováno za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci
- Poskytování některých doprovodných služeb (nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.
- Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, fakultativní výlety) může být provozovatelem v některých obdobích omezeno, tím však nevzniká zákazníkovi nárok na jakoukoliv náhradu.
- CK nenese odpovědnost za žádnou službu, která není uvedena na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objednává v průběhu pobytu (dovolené, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní výlety a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádány a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami
- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (4 osob). V případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornopoplatek dle bodu 7.
- V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxy nebo rekreační poplatky v ceně pobytu (zájezdu), v jiných mohou být účtovány v Kč, Eurech (nebo jiné místní měně) přímo po příjezdu do cílové destinace. Tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.) a v pokynech zasílaných zákazníkům před cestou
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod.. CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní má CK právo vyžadovat přiměřenou odměnu za vynaložený čas zaměstnanců, poštovné, dopravné apod.
- Vedoucích zájezdů CK nejsou akreditovanými horskými vůdci ani certifikovanými průvodci pro danou oblast. Organizují ubytování, stravování, program a pouze doprovázejí účastníky při akcích a nemohou tudíž za ně přebírat odpovědnost. Všech společných i individuálních túr a akcí konaných během zájezdu se zákazníci zúčastňují po vlastním rozhodnutí, na vlastní nebezpečí, podle své kondice a zdravotního stavu. Veškerá rizika, škody na zdraví a finanční postihy vzniklé při turistice a dalších činnostech během zájezdu (záchranné akce horské služby, zabloudění při turistice, náhradní doprava při zmeškání odjezdu autobusu) nese zákazník
- CK poskytne zákazníkovi pomoc, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou. Zákazník může kontaktovat linku CK +420775637066.

Mimořádná protiepidemická opatření.

Zákazník je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb, včetně veškerých opatření přijatých v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek (respirátorů), rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci), Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či kvalitě sjednaných služeb (např. omezením souvisejícím s dopravou, stravováním, ubytováním, uzavřením jednotlivých provozů hotelů, pláží, bazénů, sportovišť, omezením lázní a procedur aj.). Rovněž vlády některých zemí, přepravní společnosti, ubytovatelé, letiště apod. mohou požadovat různé úkony jako: vyplnění vstupních formulářů, antigenní nebo PCR testy apod. Výše uvedené požadavky neopravňují zákazníka k odstoupení od Smlouvy o zájezdu bez odstupného (stornopoplatků) dle čl. 7.

14.Zpracování osobních údajů

- CK zpracovává osobní údaje zákazníků v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní příslušnost, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety v souladu se článkem 6., odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.
- na webových stránkách CK, konkrétně na adrese: http://www.duhatour.cz/souhlas.pdf je k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, ve kterém jsou uvedeny detailně všechny informace o správci údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správce údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytování informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námitky proti zpracování osobních údajů apod.
- zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolonky na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zasílání speciálních obchodních nabídek DUHA TOUR s.r.o.).
- zákazník má také možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu).
- zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování a na přenositelnost údajů od jednoho správce k druhému. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo emailem: duhatour@seznam.cz - pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS).

15.Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
- Tyto Všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny služby cestovního ruchu (dopravu, ubytování apod.) a zájezdy pořádané CK, zájezdy, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK se řídí VOP pořádající CK. Zákazník bere na vědomí, že Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu a potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi, a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy o zájezdu zmocnily.
- Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení Smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných obchodních podmínek, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení Smlouvy o
- zájezdu, Všeobecných obchodních podmínek, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy o zájezdu.
- Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn za sebe i za osoby, za které či ve prospěch kterých je Smlouva o zájezdu / závazná přihláška uzavírána souhlasit s těmito výše uvedenými Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře DUHA TOUR s.r.o., což stvrzuje podpisem Smlouvy o zájezdu / závazné přihlášky.

Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a jsou účinné ode dne 1.1.2022.