

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ DER TOURISTIK CZ a.s. majitele obchodní značky a ochranné známky NEV-DAMA

se sídlem Praha 4 - Chodov, Babákova 2390/2, 148 00, IČ 45312974, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7557 (dále jen DTCZ)

I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o zájezdech (dále jen SOZ) uzavíraných se zákazníky DTCZ, na základě kterých se zákazníci zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných DTCZ. Uzavřením SOZ zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito Všeobecnými podmínkami.
2. DTCZ se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). DTCZ organizuje standardní zájezdy, uvedené v online katalogu i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro zákazníky s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempech včetně dalších jiných služeb cestovního ruchu.

II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze SOZ uzavřené mezi DTCZ jako pořadatelem zájezdu a zákazníkem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou ve SOZ uvedeny a DTCZ akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené ve SOZ.

III. Uzavření smlouvy o zájezdu

1. Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením SOZ, oboznámí DTCZ zákazníka s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.
2. SOZ obsahuje veškeré hlavní náležitosti SOZ uvedené v § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník - dále jen NOZ) a další náležitosti SOZ dle § 2528 NOZ. Zákazník svým podpisem SOZ osvědčuje že:
 - a) mu byly spolu s návrhem SOZ zaslány Všeobecné podmínky a Důležité informace, které tvoří nedílnou součást SOZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni účastníci souhlasí;
 - b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
 - c) mu byl předán doklad o pojištění DTCZ proti úpadku;
 - d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
 - e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
 - f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele;
 - g) je oprávněn SOZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.

Pokud zákazník uzavírá SOZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu. Zákazník odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v SOZ.

3. Smlouva o zájezdu nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti pak nabývá okamžikem úhrady zálohy na cenu zájezdu. Pokud je smlouva o zájezdu uzavřena ústně či on-line, vydá DTCZ zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě (dále jen POZ). V případě vystavení POZ nabývá smlouva o zájezdu platnosti dnem vydání POZ a účinnosti pak nabývá okamžikem úhrady zálohy na cenu zájezdu. Pro případ, že zákazník nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku.
4. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na SOZ odpovídá zákazník (objednavatel), se kterým je uzavírána SOZ.
5. Z online katalogu zájezdů DTCZ, webových nabídek nebo z ostatních nabídek zpracovaných DTCZ, které má zákazník k dispozici, vyplývají, jsou-li součástí nabídky zájezdu, některé z těchto služeb:
 - a) specifikace místa určení cesty nebo pobytu, trasy a délky pobytu včetně termínů

- b) počet nocí, specifikace ubytování, jeho umístění, hlavní znaky a případná turistická kategorie, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu zařazeno
- c) specifikace dopravy, tj. ujednané dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, místa, data a časy odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek a dopravní spojení
- d) specifikace ujednaného stravování

Pokud tyto údaje uvedeny v online katalogu, webových nabídkách či ostatních nabídkách DTCZ nejsou, budou uvedeny přímo v SOZ mezi zákazníkem a DTCZ. Údaje o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích ubytování jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu.

6. DTCZ zasílá informace dle § 2529 NOZ (dále jen „Odjezdové pokyny“) 7 dní před zahájením zájezdu, a to emailem nebo poštou. V případě, že zákazník neobdrží Odjezdové pokyny do 3 dnů před čerpáním první služby, prosíme o kontaktování DTCZ. Tyto Odjezdové pokyny obsahují veškeré zákonné informace, zejména informace dle § 2528 NOZ písm. j) a l).

IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s online katalogem zájezdů vydávaným DTCZ, webovou nabídkou či ostatními nabídkami DTCZ. Celková cena zájezdu uvedená ve SOZ je konečná. Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou DTCZ známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SOZ, uvede DTCZ druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny online katalogem DTCZ, webovou nabídkou či ostatními nabídkami vydanými DTCZ, případně blíže specifikovány ve SOZ.
3. V případě zakoupení zájezdu v době od 15.11.2023 (platí pouze pro zájezdy s datem zahájení zájezdu od 15.11.2023 do 30.04.2024) je cena zájezdu splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 3 dnů ode dne uzavření SOZ a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu. V případě zakoupení zájezdu v době od 15.11.2023 do 31.01.2024 včetně (platí pouze pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.05.2024 a 31.10.2024) je cena zájezdu splatná ve třech splátkách. První zálohová splátka ve výši 990 Kč / SOZ je splatná do 3 dnů ode dne uzavření SOZ. Druhá zálohová splátka do výše 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 31.03.2024. Poslední zálohová splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu. V případě zakoupení zájezdu v době po 01.02.2024 je cena zájezdu splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 3 dnů ode dne uzavření SOZ a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu.
4. Pokud dojde k uzavření SOZ v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření SOZ. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet DTCZ.
5. Zákazník je povinen uhradit splátky ceny zájezdu DTCZ. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně DTCZ, případně bezhotovostním převodem na účet DTCZ, Komerční banka, č. ú. 27-2305300257/0100, případně bezhotovostním převodem na účet DTCZ, Raiffeisenbank, č. ú. 5010016009/5500), prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce DTCZ, jehož prostřednictvím uzavřel SOZ, případně formou poukazu CK či jiným typem poukazu přijímaným CK. Pro platbu poukazem platí, že zákazník je oprávněn uplatnit poukaz pouze v plné nominální hodnotě, benefitem poukazem je oprávněn uhradit maximálně 50 % ceny zájezdu, ne však více než 20 000 Kč za daný zájezd, další podmínky uplatnění a přijímání poukazu stanovené vydavatelem poukazu tímto nejsou dotčeny. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy zákazník. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet DTCZ.

6. DTCZ je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že takováto změna je nepodstatnou změnou SOZ. Tato změna bude uvedena v SOZ, případně oznámena zákazníkovi v textové podobě.
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhradena ve stanovené lhůtě, je DTCZ oprávněna od SOZ odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. VII. Před odstoupením od SOZ může DTCZ poskytnout zákazníkovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud DTCZ nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se zákazník zaplatit DTCZ 100 % celkové ceny zájezdu včetně všech sjednaných fakultativních služeb, a to do 3 dnů od zahájení zájezdu. Tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je oprávněn:

- a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd;
- b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kancelář má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamací“). Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SOZ. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně, anebo sdělit ústně do protokolu stvrzeného jeho podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své SOZ objednal. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu § 2900 až 2903 NOZ ve vlastním zájmu ústně nebo písemně uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u průvodce DTCZ v místě zájezdu (dále též „průvodce“ nebo „delegát“), aby mohlo být zabráněno škodě a aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže DTCZ odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. DTCZ odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li DTCZ vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SOZ bez zaplacení odstupného. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne DTCZ bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve SOZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SOZ, poskytne DTCZ zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SOZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je DTCZ povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SOZ, nese DTCZ náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. DTCZ se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou anebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamacie, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou let od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká. Doporučujeme zákazníkům uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v destinaci nebo ihned po návratu z destinace tak, aby mohla být reklamacie služeb vyřešena ke spokojenosti zákazníka. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamacie. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce DTCZ či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, DTCZ a jejich obchodních partnerů. DTCZ odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. DTCZ však neodpovídá

za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí DTCZ škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost DTCZ hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

Vznikla-li DTCZ škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u DTCZ poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu on-line je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů on-line. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu on-line jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>;

- c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.
2. Po uzavření SOZ lze na žádost zákazníka provést změnu osoby zákazníka, je-li to objektivně možné (zejména z časových důvodů a podmínek na straně dalších poskytovatelů služeb). Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit DTCZ, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Změna v osobě zákazníka je vůči DTCZ účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SOZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě se zákazník zavazuje zaplatit manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba.
3. Zákazník má právo zažádat DTCZ o dílčí změnu objednaných fakultativních služeb již uvedených v SOZ (typ skipasu, změna plážových služeb apod.) za jiné služby. V případě, že tato změna bude možná a bude provedena, zavazuje se zákazník zaplatit manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba.
4. Zákazník má právo zažádat DTCZ o zrušení objednaných fakultativních služeb již uvedených v SOZ (skipas, ložní prádlo apod.), služba může být zrušena pouze se souhlasem DTCZ. V případě, že toto zrušení bude po předchozím souhlasu DTCZ provedeno, zavazuje se zákazník zaplatit manipulační poplatek ve výši 200 Kč/osoba.
5. Zákazník je povinen:
 - a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
 - b) nastoupit ve stanoveném čase na zájezd, resp. se dostavit na stanovené místo odjezdu ve stanoveném čase,
 - c) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,
 - d) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník,
 - e) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené DTCZ odpovědností za zájezd,
 - f) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené DTCZ odpovědností za zájezd, nebo pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo DTCZ,
 - g) dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,
 - h) dodržovat další povinnosti, stanovené mu právními předpisy,
 - i) zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnili všichni účastníci uvedeni na SOZ.
6. Zákazník, který bez zavinění DTCZ nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu.
7. 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, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, 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 pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

VI. Práva a povinnosti DTCZ

1. DTCZ si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je DTCZ povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SOZ.
2. Nutí-li vnější okolnosti DTCZ podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li DTCZ splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SOZ, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží DTCZ zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to
 - a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu;
 - b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SOZ;
 - c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SOZ, a
 - d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.Neodstoupí-li zákazník od SOZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu (celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od SOZ, výše odpustného) mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze SOZ dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
3. Pokud byla realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, je DTCZ oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků zájezd zrušit. O tom je povinná zákazníka informovat nejpozději ve lhůtě:
 - a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
 - b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
 - c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. V takovémto případě DTCZ neprodleně vrátí zákazníkovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má zákazník přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek zákazníků zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.
4. DTCZ je povinná zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně objednané a uskutečněné služby.
5. DTCZ se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta DTCZ nebo další osoby pověřené DTCZ odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamací nelze uznat v případech, kdy vytýkané nedostatky nejsou zaviněny DTCZ či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:
 - a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka, a/nebo
 - b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo
 - c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci, např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod., vylučují povinnost DTCZ plnit jakékoli nároky zákazníků vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.

6. Změny letových a jízdních řádů jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

VII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. DTCZ je oprávněna odstoupit od SOZ jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
2. DTCZ je oprávněna odstoupit od SOZ zejména z důvodu porušení stanovené povinnosti ze strany zákazníka. Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené SOZ považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. V případě, že zákazník před zahájením zájezdu poruší svou povinnost a DTCZ z tohoto důvodu odstoupí od SOZ, zavazuje se zákazník zaplatit odpustné (stornopoplatek) ve výši 100 % celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení DTCZ od SOZ z důvodů porušení povinností zákazníka po zahájení zájezdu doručí zákazníkovi toto odstoupení (oznámení o vyloučení ze zájezdu) místní delegát DTCZ nebo další osoba pověřená DTCZ odpovědností za zájezd. Doručením odstoupení zákazníkovi zaniká povinnost DTCZ poskytovat zákazníkovi jakékoli služby dle SOZ. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány, a zákazník je povinen uhradit DTCZ náklady vzniklé v souvislosti s jeho dopravou zpět na místo odjezdu a případnou vzniklou škodu.
3. DTCZ je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky SOZ (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla DTCZ zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, nebo např. v důsledku systémové chyby vedoucí k nesprávně stanovené ceně zájezdu). Zrušit zájezd, jenž je předmětem SOZ, je DTCZ dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v online katalogu nebo v jiné formě nabídky. Jestliže DTCZ zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu DTCZ na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní SOZ, může-li DTCZ takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové SOZ do 5 dnů od výše uvedeného zrušení zájezdu, je DTCZ povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové SOZ, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je DTCZ povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od SOZ s uvedením důvodů zašle DTCZ na adresu zákazníka; účinky odstoupení od SOZ nastávají dnem doručení oznámení.
4. Zákazník je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od SOZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno DTCZ. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela SOZ. Zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká DTCZ újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího zákazníka a v případě, že se nepodaří náhradního zákazníka zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům DTCZ a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním zákazníka proto sjednávají strany smluvní odpustné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch DTCZ zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od SOZ společnosti DTCZ. Na žádost zákazníka DTCZ výši odpustného odůvodní.
5. Stornopoplatky podle odstavce 4 činí:
 - a) stornopoplatky pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.11.2023 a 30.04.2024 včetně:
 - 15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu
 - 35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu
 - 50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu
 - 75 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu
 - 90 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu

- b) stornopoplatky pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.11.2023 a 30.04.2024 při uzavření smlouvy o zájezdu do 30.09.2023 pro zákazníka, který je registrovaný na webovém portále MOJE NEV-DAMA (ke dni účinnosti podmínek dostupný na adrese <https://www.nev-dama.cz/moje-nev-dama>) a přihlášený k odběru nabídek do mailu; registrace a přihlášení k odběru nabídek do mailu musí být platné minimálně v době od zakoupení zájezdu do posledního dne zájezdu:
15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde do 60 dní před prvním dnem zájezdu
35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 43. dnem před prvním dnem zájezdu
0 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 42. a 35. dnem před prvním dnem zájezdu
50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 34. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu
75 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu
90 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu
- c) stornopoplatky pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.05.2024 a 31.10.2024 při uzavření smlouvy o zájezdu do 31.01.2024:
15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde do 60 dní před prvním dnem zájezdu
35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 43. dnem před prvním dnem zájezdu
0 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 42. a 35. dnem před prvním dnem zájezdu
50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 34. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu
75 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu
90 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu
- d) stornopoplatky pro zájezdy s datem zahájení zájezdu mezi 01.05.2024 a 31.10.2024 při uzavření smlouvy o zájezdu od 01.02.2024:
15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu
35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu
50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu
75 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu
90 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu
6. V případě částečného stornování z ubytovací jednotky je zákazník povinen uhradit skutečné náklady spojené s takovýmto částečným stornováním. Upozorňujeme zákazníky, že v tomto případě se skutečné náklady mohou lišit od stornopoplatků uvedených v bodě 5 tohoto článku.
7. Stornopoplatky za autobusovou dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.
8. Stornopoplatky za leteckou a trajektovou dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka, bez ohledu na důvod a dobu odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.
9. Stornopoplatky v případě zájezdu, jenž je na SOZ označen příznakem „na míru“, činí bez ohledu na důvod a dobu odstoupení od SOZ 100 % z celkové ceny zájezdu.
10. V případě odstoupení od SOZ (jak ze strany zákazníka, tak i ze strany DTCZ) bude zákazníkovi účtována cena sjednaného cestovního pojištění.
11. Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí. DTCZ je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SOZ, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o dostupné. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu se v případě odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi hodnota poukazu o příslušné stornopoplatky (pokud se aplikují), a to formou nově vystaveného poukazu. Původní poukaz se nevrací.
12. V případě odstoupení zákazníka od SOZ, u které byla provedena změna termínu zájezdu, platí vyšší ze dvou sazeb stornopoplatků (kalkulovaných dle původního a nového termínu zájezdu), jsou-li rozdílné.
13. V případě, že zákazník nenastoupí na zájezd a písemně neodstoupí od SOZ před zahájením zájezdu, není DTCZ povinna vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu zájezdu. V tomto případě není DTCZ povinna vystavit zákazníkovi potvrzení o nečerpání služeb.
14. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit DTCZ dostupné v těchto případech:
- vnější okolnosti nutí DTCZ podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - DTCZ nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
 - DTCZ odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě dle článku VI. bodu 3;
 - DTCZ odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká DTCZ vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

VIII. Pojištění

- V cenách všech zájezdů zahrnuje cestovní pojištění. Doporučujeme sjednat pojištění ERV Evropské pojišťovny, a.s. Zákazník může uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od SOZ. DTCZ zákazníky zájezdu informuje o pojištění a v případě zájmu pojištění zákazníkovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou. Vzniklé případné pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší zákazník, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem. DTCZ nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pojistníkem je osoba, která uzavírá SOZ, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, stornopoplatcích, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). V případě, že zákazník sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že úhradou ceny zájezdu a pojistného je uhrzeno též pojistné na zrušení cesty (stornopoplatků). Zákazník uzavřením SOZ rovněž potvrzuje, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány Předmluvní informace o cestovním pojištění a Pojistné podmínky.
- Pro případ úpadku DTCZ vystavila banka Raiffeisenbank a.s., IČO: 49240901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, platební bankovní záruku k zaplacení nároků vzniklých v souvislosti s úpadkem DTCZ. Potvrzení o platné bankovní záruce je aktuálně dostupné na internetu (www.nev-dama.cz), informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách DTCZ a u autorizovaných prodejců DTCZ. Doklad o bankovní záruce bude zákazníkovi vydán spolu se SOZ nebo POZ.

IX. Závěrečná ustanovení

- Veškeré informace a údaje obsažené v online katalogích a ostatních nabídkách vydaných DTCZ o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. DTCZ je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností jednostranně upravit.
- DTCZ si vyhrazuje právo na chyby v psaní online katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání. DTCZ nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.
- Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- Jakákoliv nabídka zájezdu z online katalogu, internetových stránek či dodatečných nabídek DTCZ není nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. NOZ.
- Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 15.11.2023.