

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 reklamacie a jaký způsob vyřízení ZÁKAZNÍK požaduje. Jestliže ZÁKAZNÍK předá delegátovi v místě ZÁJEZDU nebo jinému zástupci CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, 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.

- 9.5. Reklamacie včetně odstranění vady musí být ze strany CK vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie.
- 9.6. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako neúvodná, je ZÁKAZNÍK písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu příslušných ustanovení zákona.
- 9.7. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady ZÁJEZDU, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro ZÁKAZNÍKA vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve SMLOUVĚ, aby ZÁJEZD mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat ZÁKAZNÍKA do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.
- 9.8. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SMLOUVA, poskytne CK ZÁKAZNÍKovi přiměřenou slevu. ZÁKAZNÍK může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SMLOUVĚ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.
- 9.9. Ocitne-li se po zahájení ZÁJEZDU ZÁKAZNÍK v nesnázi nebo v situaci podle § 2539 odst. 2 OZ, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulační pomoci,
 - a. je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a
 - b. pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- 9.10. Zavim-li si ZÁKAZNÍK nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 9.11. Pro případ nesnázi či potřeby pomoci při řešení vzniklých situací je ZÁKAZNÍKovi v průběhu čerpání ZÁJEZDU k dispozici telefonní linka, která je v provozu 24 denně 7 dnů v týdnu: tel. č.: +420 604 221 211

MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- 9.12. ZÁKAZNÍK je oprávněn se v případě sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, Praha 2, PSČ: 120 00 (více informací ZÁKAZNÍK nalezne <https://adr.coi.cz/cs>), která je věcně příslušná k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti cestovního ruchu, ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
10. **PRÁVA A POVINNOSTI, ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA**
 - 10.1. ZÁKAZNÍK je povinen uhradit veškerou škodu a újmu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení v souvislosti se ZÁJEZDEM.
 - 10.2. ZÁKAZNÍK je povinen:
 - a. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu ZÁJEZDU,
 - b. zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje v průběhu ZÁJEZDU,
 - c. dodržovat během ZÁJEZDU začátek nočního klidu od 22:00 hod do 06:00.
 - 10.3. ZÁKAZNÍK objedávající ZÁJEZD v zastoupení třetích osob (spolucestujících), kteří nejsou občany České republiky, je povinen nahlásit účast těchto cizích státních příslušníků na ZÁJEZDU a doložit kopie jejich pasů.
 - 10.4. CK neodpovídá za škodu a újmu, pokud byla způsobena ZÁKAZNÍKEM, třetí osobou, která není spojena s poskytováním ZÁJEZDU, nebo vznikla neodvratitelnou událostí. Výše

náhrady za závazky ze SMLOUVY, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanovením mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajáře a v případě odletů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

11. **ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA A SPOLUCESTUJÍCÍCH**
- 11.1. ZÁKAZNÍK je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SMLOUVY a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje a osobní údaje spolucestujících v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 11.2. Pro účely plnění SMLOUVY budou informace uvedené v předchozím článku v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SMLOUVĚ, pokynech k ZÁJEZDU, případně je obdrží ZÁKAZNÍK nejpozději během ZÁJEZDU. Pokud se zájezdová destinace nachází ve třetí zemi ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jako „GDPR“), bere ZÁKAZNÍK na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem).
- 11.3. ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může ZÁKAZNÍK vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese sídla CK nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu info@daen.cz. V tomto případě nebude CK ZÁKAZNÍKovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje ZÁKAZNÍKA pro účely přímého marketingu.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Ústní informace sdělené ze strany CK ZÁKAZNÍKovi CK nezavazují. ZÁKAZNÍK bere na vědomí, že CK je oprávněna na základě podepsané SMLOUVY zpracovávat osobní údaje ZÁKAZNÍKA a osob, jejichž jménem SMLOUVU uzavírá, a to za účelem realizace služeb v souladu s GDPR.
- 12.2. Tyto OP se použijí pro všechny SMLOUVY uzavřené mezi ZÁKAZNÍKEM a CK v pozici poradatele ve smyslu ust. § 2521 a násl. OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU.
- 12.3. CK si vyhrazuje právo v přiměřeném rozsahu tyto OP jednostranně změnit. V případě změn OP doručí CK nové znění OP ZÁKAZNÍKovi. ZÁKAZNÍK má v takovém případě právo od SMLOUVY, již jsou tyto OP součástí, odstoupit, a to nejpozději ve lhůtě 14 dnů od doručení nového znění OP. Nezašle-li ZÁKAZNÍK k rukám CK ve lhůtě dle předchozí věty písemně odstoupení od SMLOUVY, má se za to, že s novým zněním OP souhlasí, v takovém případě se tyto OP stávají pro ZÁKAZNÍKA závaznými.
- 12.4. Tyto OP nahrazují okamžikem jejich vydání dříve účinné OP. OP jsou volně k dispozici na všech prodejních místech CK a dále na webu CK. SMLOUVY mezi CK a ZÁKAZNÍKEM uzavřené dle předchozích obchodních podmínek se řídí původními obchodními podmínkami.

V Praze dne 01. 01. 2020

DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE platí pro zájezdy ve smyslu ust. § 2521 občanského zákoníku

SLAVIA
POJIŠŤOVNA

global
assistance

DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY V DŮSLEDKU ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE Ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Na základě výše uvedeného zákona se sjednává pojištění pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi, se kterým uzavřela smlouvu o zájezdu, dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil;
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.