

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře DIANA GROUP-TOUR, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) cestovní kanceláře DIANA GROUP-TOUR s.r.o., IČ: 62064592, adresa Kapitána Jaroše 633, 51301 Semily, email: tour@diangroup.cz, tel. 481 622 079, (dále jen „CK“) podnikající v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 159/1999“) jsou platné pro všechny smlouvy o zájezdu, jejíž smluvní stranou je CK, jako pořadatel, ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a zákazník, kterým může být ve smyslu § 2521 OZ ve spojení s § 4 zákona č. 159/1999 Sb. jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva o zájezdu (dále jen „SoZ“) uzavřena, anebo osoba, které byla SoZ postoupena (dále jen „zákazník“). Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne 1.1.2021.
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze: smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) a ze smlouvy o obstarání služeb cestovního ruchu.
- 1.3. Tyto VOP tvoří nedílnou součást SoZ uzavřené mezi zákazníkem a CK, resp. dokladu o smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.
- 1.4. Obsah práv a povinností CK a zákazníka je kromě Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu, a VOP určen rovněž popisem zájezdu v katalogu, případně v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich online verzí na internetových stránkách www.dianagroup.cz, případně i speciálními podmínkami přiloženými ke Smlouvě, které tvoří její nedílnou součást. V případě rozporu mezi textem Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu a popisem zájezdu v jakémkoli nabídkovém materiálu nebo VOP, má přednost SoZ, resp. potvrzení o zájezdu.
- 1.5. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.
- 1.6. CK nabízí a prodává zájezdy ve smyslu § 1b zákona č. 159/1999 Sb., které realizuje na základě uzavíraných smluv o zájezdu. SoZ je uzavřena v okamžiku potvrzení ze strany CK. Při uzavírání Smlouvy prostředky komunikace na dálku (zejména internet) je SoZ uzavřena na základě objednávky zákazníka v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK doklad o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu), resp. Smlouvu s náležitostmi potvrzení o zájezdu dle OZ, v textové podobě. Nedošlo-li k akceptaci ze strany CK dříve, je akceptací vydání tohoto dokladu o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Je-li SoZ vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti potvrzení o zájezdu stanovené OZ. Byla-li SoZ uzavřena mimo obchodní prostory podle § 1828 OZ, zákazník souhlasí s tím, aby potvrzení o zájezdu bylo poskytnuto zákazníkovi na jiném trvalém nosiči než na listině.
- 1.7. SoZ je účinná okamžikem jejího uzavření zákazníkem a CK. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti zákazníka (včetně povinnosti platby ceny zájezdu) a CK, není-li ve Smlouvě nebo dále stanoveno jinak.
- 1.8. Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatelem zájezdu (dále jen „objednatel“). Pokud s CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podpisem Smlouvy stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k výlučné komunikaci s CK i za ostatní zákazníky.
- 1.9. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že: a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány VOP, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí, b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu, c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku, d) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení.
- 1.10. 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.
- 1.11. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.
- 1.12. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu minimálně 25 osob.
- 1.13. Zájezdy CK je možné si objednat a zakoupit online a dále v síti autorizovaných prodejců, kteří jsou k prodeji zájezdů CK zmocněni. CK si vyhrazuje právo oznámit změny údajů uvedených zájezdů na www.dianagroup.cz. V případě odlišných údajů jsou závazné vždy údaje uvedené na SoZ. SoZ bude evidována v CK a potvrzení bude předáno zákazníkovi.
- 1.14. Právo účasti na zájezdu zákazníka vzniká až uhrazením 100% hodnoty zájezdu. CK poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, pouze osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let a účastníci zájezdu ve věku 15-18 let jen s ověřeným písemným souhlasem zákonného zástupce.

- 1.15. Po úplném zaplacení CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi poukaz k ubytování nebo stravování nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

2. Cenové a platební podmínky

- 2.1. Uzavřením SoZ vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „cena zájezdu“). CK je povinna poskytnout zákazníkovi sjednané plnění až v okamžiku, kdy zákazník uhradil cenu zájezdu, ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v platném ceníku, nebo cena smluvní potvrzená CK a zákazníkem na SoZ. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH.
- 2.2. Zákazník hradí 1. zálohu v okamžiku uzavření SoZ ve výši 1000 Kč/1 osobu, 2. zálohu ve výši 50% z ceny hradí zákazník 45 dnů před uskutečněním zájezdu, doplatek hradí zákazník nejpozději do 30 dnů před uskutečněním zájezdu.
- 2.3. Pokud se zákazník přihlásí na zájezd v termínu kratším než 30 dnů před uskutečněním, je povinen uhradit plnou cenu zájezdu při uzavření SoZ.
- 2.4. Při bezhotovostním způsobu úhrady se za den úhrady považuje den připsání na účet CK. Při platbě je nutné vždy uvádět správný variabilní symbol uvedený na SoZ, tak aby mohla být platba řádně identifikována. Neoznačené platby budou považovány za zálohy a mohou být použity na úhradu jiných splatných závazků zákazníka.
- 2.5. V případě nedodržení dohodnutých termínů úhrady zákazníkem, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit včetně zachování práva na náhradu nákladů CK spojených se zrušením účasti (níže uvedené storno poplatky) zákazníkem. Bez zaplacení celé dohodnuté částky, nemá zákazník nárok na účast na zájezdu a čerpání služeb CK.
- 2.6. Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladech jsou uvedeny ve SoZ. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, jsou v SoZ uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout jsou především zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.

3. Změna SoZ

- 3.1. CK si vyhrazuje právo provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích.
- 3.2. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit doručením oznámení na e-mailovou adresu uvedenou ve SoZ, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve SoZ.
- 3.3. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.
- 3.4. Nemůže-li vnější okolností CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné 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 CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a a) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, b) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a c) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
- 3.5. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 3.6. Jestliže se v důsledku změny závazku ze SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- 3.7. CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem: (a) pro případ, že CK bude nucena změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle SoZ, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení stejné nebo vyšší jakosti, (b) pro případ, že CK bude nucena změnit program zájezdu, který měl být dle SoZ, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi alternativní program stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu, (c) CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či svozového místa při odjezdu či návratu ze zájezdu v případě, že na uvedených místech nebude dostatek účastníků.
- 3.8. Zamýšlí-li CK změnit závazky ze SoZ tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, podstatná změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnější okolnosti, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi. CK učiní oznámení v textové podobě doručením na e-mailovou adresu uvedenou v SoZ, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve SoZ. Spolu s oznámením CK předloží návrh na změnu závazku ze SoZ. CK v oznámení uvede dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ podle článku 12; důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy podle článku 6.1; a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě podle článku 6.1., platí, že se změnou závazků ze Smlouvy souhlasí.

4. Právo zákazníka na postoupení SoZ

- 4.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK 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.
- 4.2. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK).
- 4.3. CK má v případě postoupení SoZ právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením SoZ ve výši 300 Kč (dále jen „manipulační poplatek“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením SoZ a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a tuto skutečnost zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek CK, storno poplatky za změnu dopravy apod.). CK upozorňuje, že v některých případech náklady spojené s postoupením SoZ mohou být vysoké, a to např. storno poplatky za dopravu a v důsledku zamýšlené změny v osobách cestujících by byla CK povinna hradit vysoké poplatky za změny v osobách cestujících. Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením SoZ musí zákazník doručit CK do 5 dní ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením SoZ zákazníkovi.
- 4.4. Zákazník a nový zákazník, na něhož byla SoZ postoupena, jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.
- 4.5. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle SoZ využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“, „či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve SoZ, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze SoZ je vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

5. Odstoupení od SoZ

- 5.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. Zákazník porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas před odjezdem autobusu a zmešká čas odjezdu (uvedený v pokynech na cestu), nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty (nebo pobytu) bude vyloučen z přepravy a nemá nárok na vrácení zaplacené částky.
- 5.2. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.
- 5.3. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné v těchto případech: a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu; b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; c) 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; d) CK odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, e) CK odstoupila poté co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 5.4. Pro případ, že zákazník obdrží od CK poukaz na zájezd vystavený na základě zákona č. 185/2020 Sb. (Lex Voucher), přičemž jej následně uplatní takovým způsobem, že zjevně zneužije svých práv na úkor CK (zejména bezodkladně po zaplacení zájezdu poukazem na zájezd vystaveným v režimu Lex Voucher následně takto zaplacený zájezd stornuje s cílem obejít Lex Voucher a domoci se okamžité výplaty finančních prostředků), je CK oprávněna namísto vrácení ceny zájezdu ponížené o odstupné vystavit zákazníkovi opět poukaz na zájezd v nominální hodnotě zákazníkem uplatněného poukazu na zájezd ponížené o přiměřené odstupné vypočtené dle článku 11.2.



6. Odstoupení ze strany zákazníka

6.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit:

- a) Vždy, avšak v takovém případě je povinen, není-li dále stanoveno jinak, hradit CK odstupné.
- b) Před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže 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. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od SoZ a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněn zájezd dle SoZ, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka; tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odstupného.
- c) Z důvodu, že CK podstatně porušila své zákonné nebo smluvní povinnosti.
- d) Před zahájením zájezdu od SoZ z důvodu, že nesouhlasí s podstatnou změnou Smlouvy z důvodů dle článku 3, a to ve lhůtě 5 dní ode dne doručení návrhu na změnu závazku ze SoZ dle článku 3.8. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou závazku ze SoZ souhlasí.
- e) V případě storna jedné osoby ubytovaný ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.
- f) Rušení smlouvy je vždy nutné provádět písemně. Odstupné (stornovací poplatek) lze chápat jako smluvní pokutu.

6.2. Zákazník je povinen při odstoupení od smlouvy vrátit veškeré ceniny /voucher, doklad o pojištění/. Do doby jejich předložení, budou zákazníkovi vráceny již uhrazené platby po odečtení stornopoplatků. V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb uvedených ve SoZ, popř. musí být vyloučen ze zájezdu z důvodu nedodržení celních, pasových, devizových či jiných předpisů, nemá nárok na vrácení již zaplacené částky

7. Další povinnosti zákazníků

- 7.1. Zákazník je mimo jiné povinen: a) mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území, b) dodržovat právní předpisy navštívených států; c) dodržet místo nástupu, které CK sdělil; d) předložit úředně ověřený souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu. e) chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí (zákaz vyvážení hornin a flory).
- 7.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

8. Odpovědnost za škodu a újmu

- 8.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V případě vzniku náhrady škody způsobené zákazníkem nedodržením jeho povinností nebo nedbalostí, je povinen škodu uhradit v plné výši přímo na místě tam, komu škodu způsobil.
- 8.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy 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.
- 8.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení.
- 8.4. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.
- 8.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinností 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.

9. Služby

Služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou specifikovány u jednotlivých popisů služeb, nabídek a programů na www.dianagroup.cz. Rozsah sjednaných služeb musí být vždy přesně uveden ve SoZ.

- 9.1. Pokud zákazník po uzavření SoZ požaduje změnu uvedených údajů / změna jména, termínu, místa/, která lze uskutečnit, uhradí CK poplatek, který činí do 40 dnů před odjezdem částku 300 Kč.
- 9.2. Pokud požaduje změnu v době kratší než 40 dní před odjezdem uhradí zákazník poplatek ve výši 10 % z hodnoty zájezdu, minimálně však 500 Kč.
- 9.3. Změny provedené v období kratším jak 20 dní před odjezdem, lze ze strany CK považovat za zrušení smlouvy a za novou objednávku včetně nároků na úhradu stornopoplatků. CK může poskytnout služby, které nejsou součástí ceny a konečná cena bude o tyto poskytnuté služby zvýšena.
- 9.4. Zákazník musí své zvláštní požadavky uvést při uzavírání SoZ. O zajištění zvláštních služeb v průběhu pobytu nebo cesty může zákazník požádat pracovníka CK, který se pokusí tyto služby zprostředkovat. Úhradu takto poskytnutých služeb provede zákazník přímo na místě dodavateli služby. Za zajištění této služby je CK oprávněna si vyúčtovat vzniklé náklady, min. však 10 % z hodnoty poskytnuté služby.
- 9.5. CK neručí za kvalitu služeb objednaných zákazníkem v místě pobytu, hotelu či jiné organizace. Označení zařazení některých ubytovacích zařízení v Chorvatsku dle počtu hvězdiček neodpovídá evropským standardům. Z popisů je však rámcově patrné vybavení a poloha objektu. Uvedené fotografie mají pouze ilustrační charakter.
- 9.6. Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera. V cenách stravování nejsou zahrnuty nápoje, pokud v katalogu není uvedeno jinak.
- 9.7. Za pronájem lehátek a slunečníku se na některých plážích platí poplatek. Při uplatnění slevy „dítě zdarma“ není nárok na čerpání služeb (strava a lůžko), pokud není v katalogu uvedeno jinak.

10. Zrušení zájezdu ze strany CK

- 10.1. CK je oprávněna v případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, který činí 25 osob na zájezd, nebo jestliže není uskutečnění zájezdu proveditelné v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, zájezd zrušit.
- 10.2. CK si vyhrazuje právo písemně nabídnout zákazníkovi změnu SoZ. Pokud zákazník do 5 dnů po obdržení návrhu změny neodstoupí od uzavřené smlouvy, má se za to, že s její změnou souhlasí. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené zálohy, případně na převedení zálohy na náhradní zájezd bez jakýkoliv stornopoplatků, při zrušení zájezdu, nebo při závažné změně programu ze strany CK. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna trasy a příjezdu a odjezdu z důvodu bezpečnostních a dopravních, změna hodiny odjezdu a změna data a hodiny příjezdu.
- 10.3. CK je oprávněna uskutečnit změny jednotlivých služeb proti sjednanému obsahu smlouvy, které jsou nezbytné a které CK úmyslně nezpůsobila, nejsou závažné a neovlivňují celkový charakter zájezdu.
- 10.4. CK nepřebírá odpovědnost za změny způsobené zásahem vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají dopad na kalkulaci ceny zájezdu, nebo z důvodů mimořádných okolností /změna politické a vojenské situace/, stávek, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. U zrušení zájezdů z důvodu zásahu vyšší moci garantuje CK zákazníkovi vrácení všech již uhrazených plateb.

11. Odstupné a výše poplatků

- 11.1. Výše odstupného u autobusových zájezdů, které je zákazník povinen uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od SoZ zákazníkem.
- 11.2. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě
 - (a) 45 dní a více před odjezdem, činí výše odstupného 10 % z celkové ceny zájezdu;
 - (b) 30 dní a více před odjezdem, činí výše odstupného 30 % z celkové ceny zájezdu;
 - (c) 15 dní a více před odjezdem, činí výše odstupného 50 % z celkové ceny zájezdu;
 - (d) 8 dní a více před odjezdem, činí výše odstupného 80 % z celkové ceny zájezdu
 - (e) 3 dny a více před odjezdem, činí výše odstupného 90 % z celkové ceny zájezdu
 - (f) 72 hodin před odjezdem, činí výše odstupného 100 % z celkové ceny zájezdu
- 11.3. Na žádost zákazníka výši odstupného CK odůvodní. Odůvodněním se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočetla odstupné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odstupného.
- 11.4. Žádost o odůvodnění výše odstupného musí zákazník doručit CK do 5 dní ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb učiněných zákazníkem za zájezd snížených o odstupné.
- 11.5. V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odstupnému (pokud se hradí) a CK doručí zákazníkovi oznámení CK o vrácení plateb za zájezd snížených o odstupné. CK tak má právo jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

12. Práva z vadného plnění zájezdu

- 12.1. Práva z vadného plnění, související vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, upravuje reklamační řád CK, který je dostupný na webových stránkách www.dianagroup.cz. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.
- 12.2. Zákazník je povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby u průvodce CK nebo jiné osoby pověřené CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- 12.3. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené 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.
- 12.4. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu. Zákazník má právo uplatnit svá práva z vadného plnění rovněž v sídle CK. V případě telefonického podání reklamace je zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce CK i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- 12.5. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK 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.
- 12.6. Uplatní-li zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.
- 12.7. 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. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

13. Pomoc v nesnázích

- 13.1. V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 13.2. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
- 13.3. CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Vytkl-li zákazník CK vadu podle článku 12.2 a neodstranila-li ji CK, má zákazník právo na náhradu škody. CK se povinnosti k náhradě újmy zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.
- 13.4. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu újmy je dva roky.
- 13.5. Umožňuje-li mezinárodní smlouva nebo jiný pro Smlouvu závazný právní předpis omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady újmy, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. CK není povinna hradit škodu ve vyšším rozsahu, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu, ledaže se jedná o náhradu újmy způsobené na zdraví, újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, nebo o jinou újmu, jejíž náhradu nelze dle pro Smlouvu závazných právních předpisů omezit.
- 13.6. Cestovní kancelář neručí za ztrátu cennost.

14. Povinné smluvní pojištění proti úpadku

- 14.1. CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK s pojišťovnou Generali Česká pojišťovna a.s., jejíž kontaktní údaje jsou následující Na Pankráci 1720 1A/123, 140 21 Praha 4.
- 14.2. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- (a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se CK se zákazníkem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
 - (b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; a
 - (c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
- 14.3. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky (dále jen „ČR“), pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. 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. Pojišťovna může zákazníkovi poskytnout pojistné plnění ve formě úhrady služeb, na základě, kterých zákazník pokračuje ve svém zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

15. Cestovní pojištění zákazníka

- 15.1. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazník má možnost si sjednat pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti.
- 15.2. Sjednání tohoto pojištění CK doporučuje a zároveň zákazníkovi poskytne přehled pojišťoven včetně kontaktů, kde si může uzavřít pojistnou smlouvu.

16. Rozhodné právo, Řešení sporů, Stížnosti

- 16.1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí SoZ, resp. potvrzení o zájezdu, a to včetně těchto VOP.
- 16.2. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
- 16.3. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online ON LINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 16.4. Zákazník je oprávněn vůči CK uplatnit jakékoli své případné stížnosti na adrese sídla CK, na e-mailové adrese tour@dianagroup.cz nebo na telefonní lince +420 481 622 079 nebo + 420 603 198 333. Případné stížnosti zákazníků projedná odpovědná osoba určená CK a po přezkoumání stížnosti zákazníka o výsledcích přezkumu informuje v přiměřené lhůtě.

17. Ochrana osobních údajů

- 17.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení.
- 17.2. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 17.3. Pro účely plnění SoZ budou informace v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka. 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, nabídky a katalog je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláným na e-mail: tour@dianagroup.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu. Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 17.4. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
- a) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může

požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

b) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

c) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

d) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: účel zpracování; kategorie osobních údajů, které zpracovává, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; právo podat stížnost u dozorového úřadu; skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

e) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

Prohlášení správce

CK DIANA GROUP-TOUR s.r.o., IČ 62064592 jako správce prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s účelem k němuž byly shromážděny. Zaměstnanci správce nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se správcem a další osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo prací.

18. Závěrečné informace

- 18.1. Nabídka CK na webových stránkách www.dianagroup.cz pro rok 2021 včetně ceníku byla zpracována dle ustanovení zákona 159/99 Sb.
- 18.2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto VOP odpovídají všem skutečnostem známým a dostupným v době zveřejnění a cestovní kancelář DIANA GROUP TOUR s.r.o. si vyhrazuje právo aktualizace a změn.
- 18.3. Nabídka ubytování v apartmánech i hotelích je rozmanitá. V naší CK i u ostatních autorizovaných prodejců Vám rádi pomůžeme s výběrem Vaší dovolené a poskytneme bližší informace k jednotlivým letoviskům a poskytovaným službám.
- 18.4. Tyto VOP jsou účinné od 1.1.2021

DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ PRO KLIENTY

Zákazníci, kteří uzavřou SoZ, smlouvu o službě cestovního ruchu, včetně těch, kteří jsou na smlouvě uvedeni, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů včetně evropského průkazu zdravotního pojištění v době konání zájezdu. V případě, že se z důvodu neplatných dokladů nemůže zákazník zúčastnit zájezdu, posuzuje se tato situace dle bodu „zrušení zájezdu ze strany klienta“. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí / zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz aj./.. Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy ČR nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb