

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DELUXEA a.s.

---

Příloha Smlouvy o zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (dále jen „zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DELUXEA a.s., se sídlem Na příkopě 392/9, 110 00 Praha 1 – Staré Město, IČ 634 70 551, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka B, oddíl 20212 (dále jen „DELUXEA“).

(dále jen „všeobecné podmínky“)

## 1. Vznik smluvního vztahu

---

**1.1** Smluvní vztah mezi DELUXEA a zákazníkem vzniká na základě uzavřené Smlouvy o zájezdu potvrzené DELUXEA, případně jejím zplnomocněným zástupcem („Smlouva“). Smlouvu lze uzavřít osobně nebo elektronicky. DELUXEA, případně její zplnomocněný zástupce, vydá zákazníkovi při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o Smlouvě („potvrzení o zájezdu“). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí stejnopis Smlouvy potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení zájezdu podle § 2527 občanského zákoníku. Současně s vyhotovením Smlouvy nebo potvrzení o zájezdu předá DELUXEA, případně její zplnomocněný zástupce, zákazníkovi doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Předat Smlouvu nebo potvrzení o zájezdu a doklad o pojištění lze osobně, poštou či elektronicky, případně jiným způsobem smluveným ve Smlouvě.

**1.2** Smlouvou se DELUXEA zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje, že zaplatí souhrnnou cenu.

**1.3** Doklad o pojištění DELUXEA je také k nahlédnutí v provozovně DELUXEA a je uveřejněný na internetových stránkách DELUXEA

**1.4** Součástí Smlouvy jsou také podmínky uvedené v potvrzení o zájezdu, podmínky uvedené v katalogu, dodatečné písemné nabídky, potvrzené písemné knihování a tyto všeobecné podmínky. Veškeré dokumenty, které určují obsah Smlouvy, budou zákazníkovi předány v souladu s bodem 1.1 těchto všeobecných podmínek.

**1.5** Katalogem se rozumí tištěný katalog nebo propagační materiály ve spojitosti s informacemi uveřejněnými na internetových stránkách DELUXEA, které DELUXEA zákazníkovi v podobě písemné nabídky přiloží ke Smlouvě. Ke zřejmým chybám v psaní a počtech se nepřihlíží, v pochybnostech je zákazník oprávněn kontaktovat DELUXEA k poskytnutí přesných informací.

**1.6** Zájezdem se rozumí soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než 24 hodin nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje alespoň dvě z těchto plnění,

a) doprava,

b) ubytování,

c) jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.

**1.7** Písemná Smlouva nebo potvrzení o zájezdu musí kromě podmínek obsažených v těchto všeobecných podmínkách obsahovat také následující náležitosti:

a) označení smluvních stran,

b) vymezení zájezdu alespoň uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání

c) údaj o ceně zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny,

d) zahrnuje-li zájezd další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby,

e) zahrnuje-li zájezd ubytování, údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti a

hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu,

f) zahrnuje-li zájezd dopravu, údaj o druhu, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku, údaje o trase cesty,

g) zahrnuje-li zájezd stravování, údaj o jeho způsobu a rozsahu,

h) je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovné uvedení této skutečnosti a současně lhůtu, ve které nejpozději musí DELUXEA zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků,

i) jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek a je-li toho třeba i lhůtu, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba.

j) v některých destinacích mohou být místními úřady účtovány pobytové taxy přímo zákazníkům, přičemž tyto náklady není možné přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy. Výše taxy se zejména mění podle lokality a data pobytu. Jestliže zákazník cestuje do takové destinace je součástí Smlouvy nebo potvrzení o zájezdu informace o předpokládané výši této pobytové taxy.

Pokud DELUXEA předá zákazníkovi katalog, který obsahuje všechny stanovené údaje o vymezení zájezdu podle bodu 1.7 písm. b), může DELUXEA jen odkázat na číslo nebo jiné označení zájezdu v katalogu.

## **2. Práva a povinnosti zákazníka**

---

### **2.1 Základní práva zákazníka:**

- a) Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud zákazník dohodnuté služby nevyčerpá bez zavinění DELUXEA, nemá právo na jejich náhradu.
- b) Právo vyžadovat od DELUXEA informace o všech skutečnostech, které jsou DELUXEA známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb.
- c) Právo být seznámen s návrhem na změnu Smlouvy.
- d) Právo zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článcích 7. a 8. těchto všeobecných podmínek.
- e) Právo na reklamaci vad a její řádné vyřízení.
- f) Právo na ochranu osobních údajů, které zákazník uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech.

### **2.2 Základní povinnosti zákazníka:**

- a) Poskytnout DELUXEA součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět veškeré údaje ve Smlouvě a předložit doklady požadované pro zajištění zájezdu.
- b) Účastníci zájezdu mohou být osoby mladší 15 let pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Osoby ve věku mezi 15 – 18 rokem se mohou účastnit zájezdu pouze se souhlasem zákonného zástupce, pokud se sám zákonný zástupce zájezdu neúčastní. Celkový zdravotní stav musí každý účastník zájezdu zvážit sám a případné pochybnosti konzultovat s lékařem. Účastník způsobilý k právnímu jednání ručí za smluvní závazky přihlášených osob jako za své vlastní.
- c) Převzít od DELUXEA doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi.
- d) Dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo setkání účastníků s delegátem pro účely odjezdu nebo předání instrukcí souvisejících s průběhem zájezdu. (Opožděné příchody jsouk újmě zákazníka.)
- e) Být vybaven všemi nezbytnými osobními a zdravotními doklady (např. očkovacím průkazem) umožňujícími mu vstup do zemí, do kterých si objednal zájezd. Dále být vybaven dokladem o uzavřeném pojištění a vyžadují-li to některé země, pak cestovním dokladem platným 6 měsíců po vycestování ze země, do níž je zájezd realizován.
- f) Dodržovat pasové, vízové, celní, zdravotní a další předpisy, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů, země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník sám.
- g) Zaplatit řádně a včas sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů DELUXEA a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce DELUXEA
- h) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo DELUXEA a uhradit případnou škodu, kterou způsobil, a cenu služeb, které čerpal nad rámec Smlouvy.
- i) Plně zodpovídat za stav svého zdraví a seznámit se s klimatickými a zdravotními podmínkami, které

se mohou v destinaci vyskytnout. V případě jakýchkoliv nejasností konzultovat svůj zdravotní stav a cílovou destinaci s ošetřujícím lékařem nebo na hygienické stanici. Některé země vyžadují povinné očkování a zákazník je povinen tuto povinnost dodržet.

j) Zákazník, který bez zavinění DELUXEA nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

### **3. Základní povinnosti a práva DELUXEA**

---

**3.1** DELUXEA je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou DELUXEA známy.

**3.2** DELUXEA je povinna zákazníkovi vhodným způsobem ještě před uzavřením Smlouvy sdělit údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány.

**3.3** DELUXEA není povinna poskytnout zákazníkovi služby nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb dle Smlouvy.

**3.4** DELUXEA je povinna mít uzavřené pojištění proti úpadku dle zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

**3.5** DELUXEA je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu doručit zákazníkovi elektronickou formou komunikace (e-mail) nebo poštou další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud již nejsou obsaženy ve Smlouvě, v potvrzení o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

- upřesnění údajů uvedených v bodě 1.7 písm. d) – g) těchto všeobecných podmínek,
- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem DELUXEA v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje,
- údaje o osobě, na niž se lze během zájezdu obrátit v nesnázích s žádostí o pomoc, zejména jméno, adresu a číslo telefonu místního zástupce DELUXEA a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

**3.6** Vyžadují-li to okolnosti, předá DELUXEA ve lhůtě podle bodu 3.5, zákazníkovi letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba při splnění bodu 4.12 („Cena zájezdu a platební podmínky“).

**3.7** Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí DELUXEA informační povinnost dle bodů 3.5 a 3.6 splnit již při uzavření Smlouvy při splnění bodu 4.12 („Cena zájezdu a platební podmínky“).

**3.8** Uvedl-li zákazník do cestovní smlouvy osobu blízkou, je DELUXEA povinna, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, sdělit této osobě blízké veškeré informace o těchto nesnázích, zájezdu, řešení nesnází apod..

### **4. Cena zájezdu a platební podmínky**

---

**4.1** Cena zájezdu zahrnuje služby uvedené ve Smlouvě.

**4.2** Jestliže dojde k rozdílu mezi údaji uvedenými v katalogu, na internetových stránkách či v jiných materiálech, jsou pro Zákazníka vždy platné pouze údaje uvedené ve Smlouvě o zájezdu. DELUXEA si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v katalogu nebo nabídce na internetových stránkách.

**4.3** DELUXEA je oprávněna dle § 2530 občanského zákoníku jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud při takovém zvýšení uvede přesný způsob výpočtu zvýšení ceny. DELUXEA se zavazuje v takovém případě zvýšit cenu vždy pouze o skutečné zvýšení v případech dle 4 bodu 4.4 těchto všeobecných podmínek.

**4.4** Cenu zájezdu může DELUXEA zvýšit, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

- a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky či jiné poplatky, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- c) směnný kursu české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

**4.5** Písemné oznámení o zvýšení ceny musí DELUXEA odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak DELUXEA nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

**4.6** Zákazník má povinnost zaplatit za všechny objednané služby před začátkem jejich poskytování.

**4.7** DELUXEA je oprávněna požadovat zálohu ve výši uvedené ve Smlouvě a není-li v ní uvedeno tak

minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb, tedy služeb, které si zákazník objednal z katalogu dodatkových služeb k zájezdu, který je předmětem Smlouvy). Tato záloha je splatná v termínech uvedených ve Smlouvě a není-li v ní uvedeno, tak do 7 dnů od podpisu Smlouvy.

**4.8** Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní přede dnem, kdy je zájezd zahájen, byl připsán na účet DELUXEA, pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak.

**4.9** Při uzavření Smlouvy u autorizovaného prodejce (tj. prodejce, který je na základě zmocnění uděleného DELUXEA oprávněn zprostředkovávat prodej zájezdů na účet DELUXEA) složí zákazník zálohu a poté doplatek na účet DELUXEA, není-li stranami dohodnuto jinak. Pokud prodejce obdrží platbu od klienta, je povinen je převést v termínech splatnosti na účet DELUXEA.

**4.10** Poplatky za změny v knihování, storno poplatky a odstupné podle bodu 8.2 těchto všeobecných podmínek jsou splatné ve lhůtě určené DELUXEA, a není-li v ní uvedeno, tak nejpozději do 3 dnů od provedení změny v knihování na žádost zákazníka, resp. od odstoupení od smlouvy.

**4.11** V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je DELUXEA oprávněna od Smlouvy odstoupit. Zákazník hradí náklady vzniklé DELUXEA spojené se zrušením zájezdu z důvodu takového odstoupení od Smlouvy („storno poplatky“).

**4.12** Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu ve prospěch DELUXEA. Zaplacením se rozumí včasné připsání částky na příslušný bankovní účet, není-li stranami dohodnuto jinak.

**4.13** Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

## **5. Porušení povinností a odpovědnost za vady**

---

**5.1** DELUXEA odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu poskytují jiné osoby.

**5.2** Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž DELUXEA zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí DELUXEA nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Zákazník musí uplatnit své právo u DELUXEA bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy.

**5.3** Nejedná-li DELUXEA nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu hradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud DELUXEA odmítne nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava k zvláštnímu zájmu zákazníka.

**5.4** Reklamací lze učinit písemně nebo ústně do protokolu u DELUXEA či u jejího delegáta, případně u místní partnerské organizace DELUXEA (touroperátora poskytujícího služby v destinaci, který prokáže oprávnění reklamace přijímat) či jejího zástupce (representanta, který prokáže oprávnění reklamace přijímat) nebo jiného odpovědného pracovníka, který prokáže oprávnění reklamace přijímat (recepční v hotelu, Guest Relation Office) nebo v případě vady ve službách letecké přepravy u letecké společnosti na kontaktech uvedených v cestovních dokladech (voucheru na služby, letence apod.). Zákazník může uplatňovat práva z vad v poskytovaných službách a žádat uskutečnění nápravy na místě vzniku vadného plnění. Tyto skutečnosti si nechá zákazník písemně potvrdit sepsáním reklamačního protokolu na místě uskutečnění služby zájezdu a oznámí je předáním reklamačního protokolu DELUXEA. V reklamačním protokolu zákazník zejména uvádí, v čem spatřuje vadu plnění a jaký způsob nápravy požaduje. DELUXEA doporučuje zákazníkům vady průkazně skutkově doložit.

**5.5** Oznámení DELUXEA prosím učiňte vždy na e-mail zaměstnance DELUXEA, který řešil zakázku („jmeno\_zamestnance“@deluxea.cz) a v kopii uveďte e-mail [zajezdy@deluxea.cz](mailto:zajezdy@deluxea.cz). V případě urgentního problému rovněž telefonicky - nebo elektronickými či jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednatelky osoby s výjimkou datových schránek - na tyto kontakty:

- a) osobě či osobám, které řešili zakázku a jsou uvedeny v cestovní smlouvě a na voucheru
- b) na další kontakty uvedené na voucheru
- c) na help desk čísla +420724065777, +420724065778 nebo +420602712345

Při kontaktu DELUXEA je zákazník především povinen sdělit problémy či vady v poskytovaných službách a případně svůj návrh řešení.

**5.6** DELUXEA je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil. Potvrzení obsahuje: předmět reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník vyžaduje, a dále

potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

**5.7** 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.

**5.8** Uplatní-li zákazník právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady podle bodu 10.4 těchto všeobecných podmínek.

**5.9** Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.

**5.10** V případě odmítnutí vstupu zákazníka na palubu z důvodu nedostatku míst, v případě zrušení letu, přesměrování letu a zpoždění letu má zákazník nárok na kompenzaci dle nařízení EU č. (ES) 261/2004. Kompenzace jsou předepsány leteckým dopravcům ve prospěch konkrétního cestujícího a v případě oprávněného nároku náleží přímo zákazníkovi. Z toho důvodu tento nárok neuplatňuje zákazník formou reklamace u CK, ale sám přímo u letecké společnosti. CK není v tomto případě nijak povinna na požadavcích na kompenzaci se zákazníkem nijak spolupracovat vyjma poskytnutí kopie originálního potvrzení letenky nebo obdobného dokumentu.

## 6. Změna Smlouvy

---

**6.1** Nutí-li vnější okolnosti DELUXEA změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna Smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

**6.2** Navrhne-li DELUXEA změnu Smlouvy podle bodu 6.1 těchto všeobecných podmínek, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit, nebo zda od Smlouvy odstoupí. DELUXEA může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že s její změnou souhlasí.

**6.3** Souhlasí-li zákazník se změnou a vede-li změna ke zvýšení ceny zájezdu, zavazuje se zákazník uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od konce lhůty podle bodu 6.2.

**6.4** Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči DELUXEA účinná, doručí-li mu postupitel (původní zákazník) o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka (nového zákazníka), že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady DELUXEA v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

**6.5** DELUXEA zákazníka upozorňuje na skutečnost, že se změnou v osobě zákazníka vznikají vysoké náklady a dále na skutečnost, že letecké společnosti a hotely změnu v rezervaci nemusí provést, a proto cestovní kancelář nebude moci zákazníkovi z těchto objektivních důvodů poskytnout takový zájezd a bude nucena ke změně cestovní smlouvy.

**6.6** Pokud zákazník požaduje změnu destinace, hotelu nebo termínu zájezdu, původní Smlouva může být ukončena na základě odstoupení zákazníka od smlouvy nebo na základě dohody mezi zákazníkem a DELUXEA nebo se smluvní strany dohodnou na změně Smlouvy ve formě změny v knihování. V případě změny smlouvy provedené na základě změn v knihování, je zákazník povinen uhradit na základě nové Smlouvy poplatky za změny v knihování ve výši uvedené ve Smlouvě.

**6.7** V případě stornování jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/vily s nižším počtem osob.

## 7. Odstoupení od Smlouvy

---

**7.1** Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu.

**7.2** Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem.

**7.3** Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného odstoupení od smlouvy, případně jeho oznámením a podepsáním do protokolu u DELUXEA.

**7.4** Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z důvodu změny Smlouvy podle § 2531 odst. 2 občanského zákoníku (nesouhlasu se změnou zájezdu podle bodu 6.2 těchto všeobecných podmínek) nebo zrušila-li DELUXEA zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne DELUXEA

zákazníkovi zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech DELUXEA takový zájezd nabídnout.

**7.5** Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá DELUXEA právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Při uzavření Smlouvy podle bodu 7.4 těchto všeobecných podmínek, se platby uskutečněné na základě původní Smlouvy považují za platby podle nové Smlouvy. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, je DELUXEA povinna rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

**7.6** Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.

**7.7** Zruší-li DELUXEA zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

**7.8** DELUXEA se může zprostit odpovědnosti za škodu podle bodu 7.6 těchto všeobecných podmínek nebo povinnosti zaplatit penále jen tehdy, pokud prokáže, že ke zrušení zájezdu došlo

a) v souladu s § 2528 odst. 1 občanského zákoníku (tj. v důsledku nedosažení minimálního počtu osob, který byl DELUXEA určen ve Smlouvě jako podmínka realizace zájezdu),

b) vzhledem k vyšší moci.

**7.9** Povinností zákazníka je cenu za zájezd řádně a včas zaplatit. Pro posouzení včasnosti zaplacení, je rozhodným termínem den připsání příslušné částky na bankovní účet cestovní kanceláře nebo zaplacení hotově v kanceláři. Pokud zákazník nezplatí cenu (zálohu apod.) za zájezd řádně a včas, a to ani v dodatečně lhůtě 5 dnů, má DELUXEA právo od smlouvy odstoupit a zákazník se v tomto případě zavazuje zaplatit odstupné dle bodu 8.2 těchto všeobecných podmínek. Pro výpočet odstupného je rozhodný den, kdy uplynula přiměřená lhůta k úhradě ceny.

**7.10** Odstoupí-li zákazník od smlouvy, není tím dotčeno jeho právo na náhrady podle bodu 10.4 těchto všeobecných podmínek.

## 8. Finanční vyrovnání

---

**8.1** Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti DELUXEA, nebo odstoupí-li DELUXEA od Smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit DELUXEA odstupné ve výši dle bodu 8.2 těchto všeobecných podmínek a DELUXEA je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy.

**8.2** Odstupné v případě odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu, resp. čerpáním služeb činí:

- 3.000 Kč za osobu od potvrzení zájezdu do 60. dne před zahájením zájezdu,

- 30 % z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 30. dne před zahájením zájezdu,

- 50 % z celkové ceny zájezdu od 29. dne do 20. dne před zahájením zájezdu,

- 80 % z celkové ceny zájezdu od 19. dne do 10. dne před zahájením zájezdu,

- 100 % z celkové ceny zájezdu od 9. dne do zahájení zájezdu nebo nedostaví-li se zákazník k odletu nebo odlet zmešká.

**8.3** Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy nebo den, kdy uplynula přiměřená lhůta k plnění podle bodu 7.8 těchto všeobecných podmínek, a nezapočítává se den odletu.

**8.4** DELUXEA má právo započítat odstupné na zákazníkem složené zálohy nebo zaplacené ceny.

**8.5** Je-li důvodem odstoupení zákazníka od Smlouvy porušení povinnosti DELUXEA nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

## 9. Řešení nesnází

---

**9.1** Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytně mu DELUXEA neprodleně pomoc. Oznámení DELUXEA prosím učiňte vždy na e-mail zaměstnance DELUXEA, který řešil zakázku („jmeno\_zamestnanec“@deluxe.cz) a v kopii uveďte e-mail [zajezdy@deluxe.cz](mailto:zajezdy@deluxe.cz). V případě urgentního problému rovněž telefonicky - nebo elektronickými či jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednatelky osoby s výjimkou datových schránek - na tyto kontakty:

a) osobě či osobám, které řešili zakázku a jsou uvedeny v cestovní smlouvě a na voucheru

b) na další kontakty uvedené na voucheru

c) na help desk čísla +420724065777, +420724065778 nebo +420602712345

Při kontaktu DELUXEA je zákazník především povinen sdělit problémy či vady v poskytovaných službách a případně svůj návrh řešení.

**9.2** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li DELUXEA opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí DELUXEA na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popřípadě na jiné ujednané místo.

**9.3** Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí DELUXEA zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li DELUXEA pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k její tíži.

**9.4** V případě, že nebude možné realizovat z technických důvodů ubytování ve smluveném hotelu na celý pobyt nebo i jen na jeho část, zajistí DELUXEA ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Další nároky vůči DELUXEA jsou vyloučeny.

## 10. Obecná ustanovení

---

**10.1** DELUXEA tímto upozorňuje zákazníky, že musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost zpoždění dopravních prostředků.

**10.2** U zájezdů pořádaných DELUXEA jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení pobytu.

**10.3** DELUXEA neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u místního průvodce, hotelu či jiné organizace. DELUXEA není odpovědná za vady v plnění na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, jehož sjednání není předmětem Smlouvy.

**10.4** Dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a DELUXEA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

**10.5** Při porušení povinnosti, za niž DELUXEA odpovídá podle příslušných ustanovení občanského zákoníku, nahradí DELUXEA zákazníkovi vedle škody na majetku, také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

**10.6** V souladu s § 2913 odst. 2 občanského zákoníku se DELUXEA zproští povinnosti k náhradě jakékoliv škody, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

**10.7** V případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení povinnosti ze smlouvy o zájezdu a toto omezení uvede DELUXEA ve Smlouvě v souladu s touto mezinárodní smlouvou, hradí DELUXEA škodu jen do výše tohoto omezení. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

**10.8** Na veškerou mezinárodní dopravu osob, zavazadel nebo zboží, provozovanou letadlem za úplatu se vztahuje Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. května 1999, sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 123/2003 Sb.m.s. (dále jen „Úmluva“).

Na základě článku 17 a násl. Úmluvy je odpovědnost dopravce stanovena:

a) při usmrcení nebo zranění cestujícího, jestliže se nehoda, která způsobila usmrcení nebo zranění, stala na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv operací při nastupování do letadla nebo vystupování z něho na 100.000 jednotek zvláštních práv čerpání (dále jen „SDR“), přičemž se dopravce do této výše nemůže zbavit odpovědnosti;

b) při zpoždění letecké dopravy cestujících, zavazadel nebo nákladu na 4.150 SDR;

c) při zničení, ztrátě, poškození nebo zpoždění zavazadel je omezena na částku 1.000 SDR pro každého cestujícího, pokud tento cestující neučiní v době, kdy předává zapsané zavazadlo dopravci, zvláštní prohlášení o zájmu na dodání v místě určení a nezplatí příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude dopravce povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem cestujícího na dodání do místa určení;

d) při přepravě nákladu je odpovědnost dopravce v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění omezena na částku 17 SDR za kilogram, pokud odesílatel neučiní v době, kdy předává náklad dopravci, zvláštní prohlášení o zájmu na dodání do místa určení a nezplatí příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude dopravce povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem odesílatele na dodání do místa určení;

e) při zničení, ztrátě, poškození nebo zpoždění části nákladu nebo jakéhokoli předmětu tvořícího část nákladu se přihlíží při stanovení hranice odpovědnosti dopravce pouze k celkové hmotnosti dotčené části nebo předmětu. Je-li však ztrátou, poškozením nebo zpožděním části nákladu a nebo jakéhokoli předmětu tvořícího součást nákladu ovlivněna hodnota ostatních zásilek uvedených ve stejném leteckém nákladním listu nebo v potvrzení o převzetí nákladu k přepravě a nebo, pokud tyto doklady nebyly vydány, ve stejném záznamu, pro jehož uložení se používají jiné prostředky uvedené v článku 4 odstavci 2 Úmluvy, přihlédně se při stanovení hranice odpovědnosti dopravce k celkové hmotnosti celé zásilky nebo zásilek.

Částky uváděné v jednotkách zvláštních práv čerpání (SDR) v Úmluvě znamenají jednotky zvláštních práv čerpání, jak je definuje Mezinárodní měnový fond. Přepočtení těchto částek na národní měny se v případě soudního řízení provádí podle hodnoty jednotek zvláštních práv čerpání v den vynesení rozsudku. Přepočtení jednotek zvláštních práv čerpání na národní měny se u smluvní strany, jež je členem Mezinárodního měnového fondu, provede podle metodiky přepočtu, kterou používá Mezinárodní měnový fond pro svoje operace a transakce ke dni vynesení rozsudku. Přepočtení jednotek zvláštních práv čerpání na národní měny se u smluvní strany, jež není členem Mezinárodního měnového fondu, provede podle metodiky, kterou určí tento stát. Ty státy, které nejsou členy Mezinárodního měnového fondu a jejichž zákony nedovolují použít ustanovení uvedená v předešlém odstavci, mohou v době ratifikace Úmluvy nebo přístupu k ní nebo kdykoli později prohlásit, že hranice odpovědnosti dopravce uvedené v bodě 10.8 písm. a) se stanovují pevnou částkou ve výši 500.000 peněžních jednotek na cestujícího při soudních jednáních na jejich územích; 62.500 peněžních jednotek na cestujícího dle bodu 10.8 písm. b); 15.000 peněžních jednotek na cestujícího dle bodu 10.8 písm. c); 250 peněžních jednotek na kilogram nákladu dle bodu 10.8 písm. d). Uvedená peněžní jednotka odpovídá šedesáti pěti a půl miligramu zlata o ryzosti devět set tisícin. Tyto částky lze převádět na příslušnou národní měnu v zaokrouhlených číslech. Přepočtení těchto částek na národní měnu se provádí podle zákonů příslušného státu.

## **11. Povinné pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře**

---

**11.1** DELUXEA má po celou dobu své činnosti ve smyslu příslušných ustanovení zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu uzavřenou pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy DELUXEA z důvodu svého úpadku:

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

**11.2** V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu.

**11.3** Zajistí-li si zákazník dopravu vč. 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.

**11.4** Nároky zákazníka, které vznikly vůči DELUXEA v důsledku neplnění Smlouvy v případech uvedených v bodě 11.1 těchto všeobecných podmínek, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění poskytovaného pojišťovnou.

## **12. Cestovní pojištění zákazníka**

---

**12.1** DELUXEA nepřebírá odpovědnost za škody na zdraví a majetku zákazníkem způsobené.

**12.2** V ceně zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění ani pojištění zrušení a přerušení cesty, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

**12.3** DELUXEA upozorňuje zákazníka na nutnost doplňkově uzavřít „cestovní pojištění“ kryjící rizika na cestách.

**12.4** DELUXEA doporučuje zákazníkovi uzavřít „Pojištění zrušení nebo přerušení cesty“ pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od Smlouvy. Toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.



**12.5** Pojištění dle bodů 12.3 a 12.4 může zákazník uzavřít individuálně, nebo mu jej může zprostředkovat DELUXEA za podmínek stanovených pojišťovnou. DELUXEA je pouze zprostředkovatelem pojistné smlouvy. V případě pojistného plnění se zákazník obrací přímo na pojišťovnu.

## **13. Zpracovávání osobních údajů zákazníka**

---

**13.1** Pro poskytování služeb na základě Smlouvy bude DELUXEA zpracovávat osobní údaje zákazníka v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“), v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a e-mailový kontakt, telefonní číslo, případně i jinou kontaktní adresu uvedenou zákazníkem (dále jen „Osobní údaje“).

**13.2** Zákazník dává taktéž souhlas ke zpracování Osobních údajů pro účel zasílání obchodních sdělení šířených elektronickou poštou v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), a to ve formě zasílání nabídek služeb poskytovaných DELUXEA na elektronický kontakt zákazníka. Tento souhlas může zákazník kdykoliv odmítnout, a to buď písemně či prostřednictvím každé jednotlivé doručené zprávy DELUXEA, v nichž je tato možnost automaticky zobrazována.

**13.3** Poskytované Osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům DELUXEA. Osobám, které jsou oprávněny služby poskytované DELUXEA nabízet a poskytovat, budou Osobní údaje poskytovány pouze jako zpracovateli na základě písemné smlouvy a v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů. Seznam zpracovatelů Osobních údajů je uveřejněn na internetových stránkách DELUXEA: <https://www.deluxea.cz/seznam-zpracovatele-osobnich-udaju/>.

**13.4** Při zpracování osobních údajů zákazníka je DELUXEA povinna plnit povinnosti podle zákona na ochranu osobních údajů, zejména je povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti, a dbát na ochranu před neoprávněným zásahem do jeho soukromého a osobního života.

**13.5** Zpracování Osobních údajů bude probíhat automatizovaně prostřednictvím elektronického systému a případně manuálně a pouze k účelům zpracování uvedeným v bodech 13.1 a 13.2.

**13.6** Zákazník má právo na přístup k Osobním údajům podle § 12 zákona o ochraně osobních údajů (přístup k informacím) a právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva uvedená v § 21 zákona o ochraně osobních údajů (ochrana práv), zejména právo na vysvětlení a právo na odstranění vadného stavu, blokování, opravu, doplnění či likvidaci údajů.

## **14. Upozornění na kulturní odlišnosti a podmínky v navštívených zemích**

---

**14.1** Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem (hotelů, dopravců a místních společností) odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Z těchto důvodů je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a pomalejším řešením požadavků, ale tato skutečnost je často vyvážena snahou a přátelským přístupem.

**14.2** Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v zemích jiných kontinentů odlišné od České republiky. Místní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější, stejně tak i zákony týkající se životního prostředí.

**14.3** Ubytování – poskytnuté ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu, v nabídkových listech a na internetových stránkách DELUXEA V kategorizaci hotelů jsou mezi jednotlivými destinacemi rozdíly. I v komfortních hotelech jsou pokoje často jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů stejné kategorie v jednom hotelu se může odlišovat. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelů a DELUXEA na něj nemá vliv. V případě změny v knihování, ke kterému ve všech turistických oblastech může docházet, bude zákazník ubytován v zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Vybavení jednolůžkového pokoje, i když je poskytován za příplatek, nemusí být zcela identické s vybavením v dvoulůžkových pokojích. Ve většině hotelů je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka není plnohodnotná postel a může jí být pohovka, rozkládací gauč nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj dopoledne, v mnoha případech již do 10 hodin. Možnost nastěhování záleží na aktuálních podmínkách hotelu v den příjezdu, může to však být umožněno až po 14 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá DELUXEA vliv. Staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Ne vždy je možné získat při knihování nejaktuálnější zprávy o činnosti v hotelu a jeho okolí.

Absolutní klid najdete zejména na malých ostrovech, k větším hotelům patří i večerní zábava s restauracemi a bary, které mohou působit hluk. Architektura hotelů umožňuje zvukovou prostupnost mezi jednotlivými prostory.

**14.4** Klimatizací jsou vybaveny pouze hotely, u kterých je toto přímo uvedeno v popisu v katalogu. V některých zařízeních je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. U hotelů nižší kategorie se může stát, že klimatizace bude v provozu pouze několik hodin denně.

**14.5** Snídaně formou bufetu znamená samoobslužný výběr z většího množství potravin teplé i studené kuchyně. Nápoje včetně džusů jsou v ceně. Kontinentální snídaně (převážně v malých hotelech a guest-house) obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. U obědů a večeří nejsou nápoje k jídlu zahrnuty v ceně, není-li výslovně uvedeno jinak.

**14.6** Počet lehátek a slunečníků v některých hotelech nemusí odpovídat celkové kapacitě hotelu. Údaje o vzdálenosti pláží od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu pouze orientační. Většina pláží je přístupná i místnímu obyvatelstvu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím zařízením a občas se může stát, že bazén bude vypuštěn z důvodů jeho údržby.

**14.7** Obyvatelé exotických zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Doporučujeme zákazníkům zakoupit k tomuto účelu balenou vodu. Některé hotely poskytují na pokoji redukce do zásuvek, ale pro jistotu doporučujeme zákazníkům vzít si vlastní. V některých zemích může docházet i k občasným výpadkům zásobování vodou a elektrickou energií. S tím souvisí výpadky klimatizace.

**14.8** Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích vyskytovat v destinaci hmyz nebo vodní tráva – řasy. Velmi citlivým zákazníkům doporučujeme vzít si s sebou repelent v podobě spreje nebo elektrického rozprašovače do zásuvky.

**14.9** DELUXEA doporučuje zákazníkům, aby měli po celou dobu zájezdu k dispozici finanční hotovost ve výši alespoň 300 USD na jednu osobu nebo platební kartu ke krytí nákladů, které zákazníkům mohou v průběhu zájezdu vzniknout (zejména nákladů na doplňkové služby, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, nákladů na případné lékařské ošetření apod.).

**14.10** DELUXEA upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních svátků nebo oslav v místě pobytu.

## **15. Zvláštní ustanovení pro zájezd se Svatebním obřadem**

---

**15.1** Zákazník se zavazuje zajistit si všechny nezbytné dokumenty pro satební obřad řádně a včas, a to podle dokumentu „Seznámení s postupem před a po satebním obřadu“, který zákazník obdrží od DELUXEA při podpisu Smlouvy. Zákazník se proto zavazuje potřebné dokumenty dodat podle pokynů DELUXEA. DELUXEA nenes odpovědnost za škody, které mohou nastat nedodržením jejích pokynů.

**15.2** Zákazník odpovídá za svou dostatečnou znalost cizího jazyka, vyžadovaného pro uskutečnění satebního obřadu. Jako minimální znalost je doporučována střední znalosti angličtiny na úrovni B1.

**15.3** DELUXEA neodpovídá za neudělení povolení k sňatku místními úřady.

**15.4** Zákazník je srozuměn s tím, že si musí na místě pobytu nechat ověřit oddací list apostilou.

## **16. Mimosoudní řešení sporů**

---

**16.1** Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel: 296 366 360. 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 DELUXEA poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## **17. Závěrečná ustanovení**

---

**17.1** Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované DELUXEA jen tehdy, není-li DELUXEA stanoven či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou.

**17.2** Uzavřením Smlouvy zákazník stvrzuje, že jsou mu známy tyto všeobecné podmínky.

**17.3** Písemná forma komunikace je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednající osoby.

**17.4** Veškerá fakta obsažená v katalogu, ceníku DELUXEA a zveřejněná na internetových stránkách DELUXEA o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich uveřejnění a DELUXEA si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření Smlouvy se zákazníkem. V případě rozporu či odlišnosti informací, fotografií nebo cen v katalogu oproti internetovým stránkám DELUXEA platí resp. jsou považované za správné a aktuální informace, fotografie a ceny uveřejněné na internetových stránkách DELUXEA.

**Všeobecné podmínky uvedené na této straně si zákazník může při podpisu smlouvy vyžádat v libovolné rozumně odůvodnitelné velikosti písma.**