

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

### Článek I

#### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DP-LIFEWAY s.r.o. se sídlem Podlesí 519, 757 01 Valašské Meziříčí, IČ: 06704531, DIČ: CZ06704531 zapsané v obchodním rejstříku, vedené Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 73 000 (dále jen CK) jsou platné pro všechny zájezdy a jiné služby cestovního ruchu provozované touto CK.

1.2 Všeobecné smluvní podmínky CK (dále jen VSP) tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. CK si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list, on-line elektronická nabídka na web stránkách, apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito smluvními podmínkami.

1.3 VSP upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK a zákazníkem, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako je zákon 89/2012 Sb. občanský zákoník § 2521 a násl., zákon č. 159/99 Sb., v novele zákona 214/2006 Sb, aj.

### Článek II

#### SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Smluvní rámec dohody mezi zákazníkem a CK tvoří Smlouva o zájezdu (dále jen SoZ), tyto VSP a popis zájezdu on-line elektronické verze na webových stránkách CK. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné a tvoří Smluvní rámec.

2.2 CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený na svých webových stránkách, případně sjednaný individuálně, nebo jiné služby cestovního ruchu, a to za podmínek a v souladu s SoZ, těmito VSP.

2.3 Zákazník se zavazuje zaplatit CK celou cenu zájezdu, případně další plnění, a to řádně a včas v souladu s SoZ, těmito VSP a dodržet své ostatní závazky vyplývající ze Smluvního rámce.

### Článek III

#### UZAVŘENÍ SMLOUVY A PODROBNÉ POKYNY

3.1 Zákazník podpisem SoZ potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími Smluvní rámec a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případné další osoby, v jejichž prospěch SoZ sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí.

3.2 Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále, že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření SoZ a účasti na příslušném zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

3.3 Informace o zájezdu budou upřesněny v podrobných pokynech k zájezdu (dále jen Podrobné pokyny), které je CK povinna poskytnout zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CK Podrobné pokyny cestujícímu již při uzavření SoZ.

Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat CK. V opačném případě se má za to, že cestující Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v Podrobných pokynech k zájezdu. V případě, že dojde k vyloučení cestujícího z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo SoZ (resp. celého Smluvního rámce) zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

### Článek IV

#### CENA A ÚHRADA ZÁJEZDU

4.1 Cena zájezdu je stanovena smluvně a je součástí Smluvního rámce. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny na webových stránkách CK v části „Cena obsahuje“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby.

4.2 Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

zálohu – ve výši 50 % ceny zájezdu a objednaných doplňkových služeb, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak, je třeba uhradit při uzavření SoZ;

u zájezdů, jejichž součástí je i letecká přeprava, může být požadována 100 % záloha na cenu letenky;

doplatek – zbývající část ceny zájezdu a doplňkových služeb musí být uhrazen nejpozději 70 dnů před odjezdem zájezdu, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak.

V případě neuhrazení doplatku (viz výše) má CK právo odstoupit od SoZ. Zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle 6.3 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 70 dnů před odjezdem zájezdu je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb již při uzavření SoZ, není-li stanoveno jinak.

4.3 Cenu zájezdu zákazník hradí bankovním převodem.

4.4 V případě, že je stravování zahrnuto v ceně zájezdu, CK neposkytuje slevu cestujícím, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.

4.5 Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak. Pokud je v odstavci „Cena obsahuje“ uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. CK kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu cestujících potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy dle článku 4.2 o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné zaplacení zálohy ze strany zákazníka může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od cestujícího. Odstupné a náhrada nákladů vynaložených na letenky je upravena v článku 6.3.

4.6 CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou jako jsou letištní či přístavní poplatky, směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, a to vždy o příslušný rozdíl mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a zvýšenými náklady na jejich obstarání po zvýšení jejich ceny podle tohoto článku.

4.7 CK musí písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Ustanovení článku 4.5 týkající se předpokládané ceny letenek není tímto ustanovením dotčeno, pokud bude skutečná cena letenek vyšší než předpokládaná cena, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu vždy.

4.8 Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit ve výše uvedených nezbytných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit. Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem k odstoupení od SoZ.

### Článek V

#### ZMĚNA A POSTOUPENÍ SMLOUVY

5.1 CK má právo navrhnout zákazníkovi změnu SoZ, zejména změnu program, trasy či jiné podmínky zájezdu nebo služeb, k jejímž poskytnutí se ve SoZ zavázala, pokud ji k tomu nutí vnější okolnosti, např. ozbrojený konflikt, živelní pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt účastníka zájezdu nebo průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost.

Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny.

5.2 Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu programu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 4 dny a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

5.3 Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za od odstoupení od SoZ podle článku VI, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

5.4 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a je-li tato změna možná a schválená ze strany CK, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou cestujícího vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

### Článek VI

#### ZRUŠENÍ ZÁJEZDU A Odstoupení od SMLOUVY

6.1 Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V tomto případě se vrací zákazníkům jimi zaplacená úhrada v plné výši.

6.2 CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snižena o prokazatelně realizované výdaje. CK může od SoZ odstoupit jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník i své povinnosti.

Odstoupí-li od SoZ zákazník z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti CK, zaplatí zákazník CK odstupné podle článku 6.3 a to za sebe i za každou jím přihlášenou osobu. Stejně odstupné zákazník zaplatí, je-li odstoupeno od SoZ ze strany CK pro porušení povinnosti zákazníka. Za den odstoupení od SoZ ze strany zákazníka je považován den, kdy zákazník doručí CK písemné oznámení o odstoupení od SoZ.

6.3 Výše odstupného (stornopoplatku) se určuje podle počtu pracovních dní ode dne odstoupení od SoZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného se stanovuje ze základní ceny zájezdu nesnížené o slevy a bonusy, případně zvýšené doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu, a činí (dle počtu pracovních dnů ode dne odstoupení do počátku zájezdu): při odstoupení

více než 90 prac. dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 3 000 Kč

90 až 71 prac. dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 30 % ze zákl. ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů

70 až 51 prac. dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 60 % ze zákl. ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů

50 až 31 prac. dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 70 % ze zákl. ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů

30 až 11 prac. dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 80 % ze zákl. ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů

10 a méně prac. dní před odjezdem 100 % z ceny zájezdu

6.4 V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či z jiných příčin na své straně, činí odstupné 100 % z ceny zájezdu. V případě pozdního nástupu zákazníka na zájezd činí odstupné 100 % z ceny nevyčerpané části zájezdu a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.

6.5 Pokud již byly pro zákazníka prokazatelně zakoupeny či objednané služby cestovního ruchu, zejména letenky, a pokud náklady CK s tím spojené převyšují odstupné podle článku 6.3, pak se zákazník zavazuje nahradit CK vzniklou škodu, tj. nahradit skutečné náklady vynaložené v souvislosti s pořízením dotčené služby, resp. jejím stornováním.

6.6 Odstupné podle článku 6.3 se v těchto případech počítá z ceny zájezdu po odečtení ceny služby, jejíž pořízení zákazník CK v souladu s tímto článkem nahradil (tj. např. po odečtení plné ceny letenky, resp. jejího stornování). Pokud součástí zájezdu je letecká přeprava a tudíž cena letenek je zahrnuta do ceny zájezdu a CK pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly. CK zároveň nenese odpovědnost za škody způsobené zákazníkovi vzniklé v důsledku zpoždění či zrušení pozemní, letecké nebo vodní dopravy z důvodu stávky, přírodní a živelné katastrofy, válečného konfliktu nebo občanských nepokojů. Pokud v takových případech CK nakoupí zákazníkovi náhradní letenky v zájmu dopravy klienta k uskutečnění zájezdu, je klient povinen uhradit vyvolané vícenáklady a rozdíl v cenách příslušných letenek.

### Článek VII REKLAMACE

7.1 Vady zájezdu zjištěné v průběhu zájezdu musí zákazník neprodleně oznámit vedoucímu zájezdu, zejména hlavnímu průvodci, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušnému pracovníkovi CK tak, aby mohla být sjednána co nejrychlejší náprava.

7.2 Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zavazuje se zákazník sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení.

7.3 CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamační byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

7.4 Pro vyloučení pochybností, CK neodpovídá za škodu na majetku, zdraví či jiných hodnotách a zájmech zákazníků způsobených třetími osobami (s výjimkou svých zaměstnanců), ani za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států. Taktéž neodpovídá za škody vzniklé v důsledku zpoždění či zrušení pozemní, letecké nebo vodní dopravy z důvodu stávky, přírodní a živelné katastrofy, válečného konfliktu nebo občanských nepokojů.

### Článek VIII POJIŠTĚNÍ

8.1 V ceně zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu. Komplexní cestovní pojištění pro účastníky zájezdu je možné sjednat prostřednictvím CK za příplatek.

8.2. Komplexní cestovní pojištění pro účastníky zájezdu zajišťuje CK u pojišťovny Union pojišťovna a. s., se kterou má sjednanou pojistnou smlouvu.

8.3 Komplexní cestovní pojištění zahrnuje pojištění léčebných výhod včetně asistenčních služeb v zahraničí až do výše 7 000 000 Kč. Dále komplexní cestovní pojištění zahrnuje pojištění zavazadel, ztrátu dokladů a opožděné dodání zavazadel leteckou společností, poškození, zničení, odcizení, ztráta cestovních dokladů, pojištění odpovědnosti za škodu (včetně nákladů na advokáta a nákladů na kauci), úrazové pojištění, pojištění storna zájezdu, pojištění nevydařené dovolené, pojištění zvýšených nákladů na zpětnou přepravu, pojištění doprovodu, pojištění předčasného návratu a nečerpaných služeb, pojištění cestovních nákladů v případě nepojízdného vozidla, pojištění zpoždění hromadného dopravního prostředku, pojištění opožděného nástupu na zájezd. Bližší informace k výše cestovnímu pojištění jsou uvedeny na stránkách [www.dp-lifeway.cz](http://www.dp-lifeway.cz)

8.4 Uzavře-li zákazník ve Smlouvě o zájezdu nabízenou službu cestovního pojištění, uhradí vyšší pojistné částky v den podpisu a splatnosti zálohy.

8.5 CK je pojištěna v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. proti úpadku u pojišťovny Union poist'ovna a. s., se sídlem Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČ: 31322051, DIČ: 2020800353, zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I., odd. SA, vl. č. 383/B jednající prostřednictvím pobočky Union pojišťovna, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2, Česká republika IČ: 24263796, DIČ: CZ683015587 zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, odd. A, vl. č. 75819, telefon: 844111211, ++421-2-20815911, se kterou CK má sjednanou pojistnou smlouvu.

## Článek IX VĚRNOSTNÍ SLEVY

9.1 Pro zákazníky, tedy nové a stávající klienty, cestovní kancelář DP-LIFEWAY připravila slevy VĚRNOSTNÍ a DOPORUČTE NÁS, které jsou platné podle pravidel a níže uvedených podmínek.

9.2 Typy a pravidla slev:

a) pro nového klienta:

- SLEVA FIRST 1 %: (sleva první) přihlásí-li se nový klient na zájezd po prvé s dostatečným předstihem tj. nejpozději 5 měsíců před odjezdem, získává slevu 1 % ze základní ceny zájezdu.  
Např.: termín je 1. 6. – 16. 6. a základní cena zájezdu 59 900 Kč. Nový klient, který se na zájezd přihlásí 5 měsíců před odjezdem tj. do 1. 1., získává slevu 599 Kč a status SECOND věrného klienta pro další zájezdy.  
Je-li cena základní zájezdu nad 99 999 Kč, sleva je limitována částkou do 1 000 Kč.  
Tato sleva se nesčítá se žádnou slev.

b) pro věrného klienta:

- SLEVA SECOND 2 %: (sleva druhá) přihlásí-li se věrný klient na zájezd po druhé tj. nejpozději 4 měsíce před odjezdem, získává slevu 2 % ze základní ceny zájezdu.  
Např.: termín je 1. 6. – 16. 6. a základní cena zájezdu 59 900 Kč. Klient, který se na zájezd přihlásí 4 měsíce před odjezdem tj. do 1. 2., získává slevu 1 198 Kč a status THIRDS věrného klienta pro další zájezdy.  
Je-li cena základní zájezdu nad 99 999 Kč, sleva je limitována částkou do 2 000 Kč.  
Tato sleva se sčítá, se slevou DOPORUČTE NÁS.
- SLEVA THIRDS 3 %: (sleva třetí) přihlásí-li se věrný klient na zájezd po třetí tj. nejpozději 4 měsíce před odjezdem, získává slevu 3 % ze základní ceny zájezdu.  
Např.: termín je 1. 6. – 16. 6. a základní cena zájezdu 59 900 Kč. Klient, který se na zájezd přihlásí 4 měsíce před odjezdem tj. do 1. 2., získává slevu 1 797 Kč a status CHAMPION věrného klienta pro další zájezdy.  
Je-li cena základní zájezdu nad 99 999 Kč, sleva je limitována částkou do 3 000 Kč.  
Tato sleva se sčítá, se slevou DOPORUČTE NÁS.
- SLEVA CHAMPION 4 %: (sleva šampion) přihlásí-li se věrný klient na zájezd po čtvrté tj. nejpozději 4 měsíce před odjezdem, získává slevu 4 % ze základní ceny zájezdu.  
Např.: termín je 1. 6. – 16. 6. a základní cena zájezdu 59 900 Kč. Klient, který se na zájezd přihlásí 4 měsíce před odjezdem tj. do 1. 2., získává slevu 2 396 Kč a status CHAMPION věrnému klientovi pro příští zájezdy již zůstává.  
Je-li cena základní zájezdu nad 99 999 Kč, sleva je limitována částkou do 4 000 Kč.  
Přihlásí-li se věrný klient po páté a vícekrát 4 % sleva šampion klientovi pro další zájezdy zůstává.  
Tato sleva se sčítá, se slevou DOPORUČTE NÁS.
- SLEVA DOPORUČTE NÁS: doporučí-li věrný klient naší cestovní kancelář DP-LIFEWAY novým klientům, získává slevu na další zájezd v hodnotě 1 000 Kč za každého nově doporučeného klienta. Slevu na zájezd 1 000 Kč obdržíte jak vy, tak Vámi doporučený klient. Slevu DOPORUČTE NÁS, uplatněte vy a Vámi doporučený klient nejpozději 4 měsíce před odjezdem dle nabídky zájezdů. ČÍM VÍCE DOPORUČENÝCH KLIENTŮ, TÍM VĚTŠÍ SLEVA NA VÁŠ ZÁJEZD.  
Tato sleva se sčítá se slevami SECOND, THIRDS a CHAMPION.

9.3 Podmínky slev:

- Nový a věrný klient slevu získá ze základní ceny zájezdu pouze v naší cestovní kanceláři.
- Nový klient slevu získá, přihlásí-li se nejpozději 5 měsíců před odjezdem.
- Věrný klient slevu získá, přihlásí-li se nejpozději 4 měsíce před odjezdem.
- Věrný a nový klient řádně vyplní cestovní smlouvu a podá osobně nebo zašle mailem. Pro získání slevy je rozhodující datum podání v mailu nebo in doporučeném dopise. Cestovní kancelář DP-LIFEWAY cestovní smlouvu potvrdí. Sleva se odečítá ze základní ceny zájezdu.
- Věrný klient pro získání „vyššího statutu“ vždy k nové cestovní smlouvě doloží cestovní smlouvu o předchozím zájezdu a to řádně potvrzenou razítkem a podepsanou mezi klientem a cestovní kanceláří DP-LIFEWAY.
- Věrný klient slevu „Doporučte nás“ získá v době, kdy se nový doporučený klient na zájezd přihlásí a svým podpisem cestovní smlouvu potvrdí a uhradí zájezd v plné výši. Získanou slevu „Doporučte nás“ věrný klient uplatní nejpozději 4 měsíce před odjezdem.
- Nový doporučený klient věrným klientem slevu získá na základě rezervačního čísla z předchozí cestovní smlouvy věrného klienta včetně doložení cestovní smlouvy věrného klienta k následnému ověření. Získanou slevu „Doporučte nás“ nově doporučený klient uplatní nejpozději 4 měsíce před odjezdem.

## Článek X ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKŮ

### 10.1 Zákazník se zavazuje:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území,
- sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojede na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé,
- dodržovat právní předpisy navštívených států,
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu,
- pokud jsou pro účast na zájezdu stanoveny zvláštní podmínky, jako například víza nutná k návštěvě zemí uvedených v programu zájezdu či navštívenou zemí vyžadovaná očkování, speciální zdravotní potvrzení nebo jiná specifická opatření, musí je zákazník splňovat a řídit se jimi.
- dodržet místo nástupu, které CK sdělí,
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program,
- předložit 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,
- sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ s cestujícím odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí pro CK odstoupit,
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí,
- poskytnout CK veškerou součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb.

Zákazník se zavazuje zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnily všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

10.2 Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, plně odpovídá za následky vzniklé neplatností či jinými nedostatky jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

10.3 Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky, horské cyklistiky aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové.

U poznávacích zájezdů působí průvodci (místní průvodce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

10.4 Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn přijmout přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřeně platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

10.5 Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména očkování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.

10.6 Zákazník prohlašuje a zavazuje (ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu, bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu,
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat, bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při plavbě lodí, raftingu, vodní či vysokohorské turistice),
- nahradí případnou škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení i jinde, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ,
- se před a v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek,
- souhlasí s použitím svých osobních údajů v souladu s účinností Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) uvedených v SoZ pro potřeby CK, a dále prohlašuje, že je zmocněn, a tímto uděluje souhlas s GDPR i jménem dalších osob uvedených v SoZ. Zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení CK a jejich obchodních partnerů ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb.

## Článek XI ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

11.1. Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (anglicky: General data Protection Regulation zkráceně: GDPR) představuje aktualizovaný právní rámec ochrany osobních údajů v evropském prostoru, který od 25. května 2018 stanovuje pravidla pro zpracování osobních údajů, včetně práv subjektu údajů (fyzické osoby). V českém právním prostředí tak obecné nařízení od 25. května 2018 nahradil zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, který v současné době stanovuje povinnosti a práva při zpracování osobních údajů.

11.2. Osobní údaje subjektů údajů lze zpracovávat ze zákonných důvodů GDPR za těchto podmínek:

- subjekt údajů udělil souhlas pro jeden či více konkrétních účelů,

- zpracování je nezbytné pro splnění Smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů,
- zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje,
- zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby,
- zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce,
- zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů, zejména pokud je subjektem údajů dítě.

11.3. Cestovní kancelář zpracovává osobní údaje subjektů údajů v tomto rozsahu:

Jméno, příjmení, titul, adresa (ulice, číslo, obec, PSČ), datum narození, rodné číslo, číslo pasu, datum expirace pasu, platnost pasu, národnost, pohlaví, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení.

11.4. Cestovní kancelář zpracovává a uchovává osobní údaje za podmínek stanovených platnou právní úpravou, zejména v souladu s ustanovením čl. 6 odst. 1 GDPR, k těmto zákonným účelům:

- pro uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu/rezervaci
- pro potřeby pojišťovny poskytující cestovní pojištění
- pro potřeby příslušných zastupitelských úřadů poskytující vstupní víza
- pro potřeby dopravců poskytující letenky

Pokud by subjekt údajů tyto osobní údaje neposkytl, pak by nebylo možné Smlouvu o zájezdu uzavřít.

- Osobní údaje budou zpracovány pro zajištění služeb cestovního ruchu pro subjekt údajů. Zákazník jako subjekt údajů, bere na vědomí, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty ke zpracování dalším dodavatelům služeb, kteří jsou součástí realizace zájezdu (zejména přepravním společnostem a průvodcům).
- Osobní údaje budou zpracovány pro účely oprávněného zájmu cestovní kanceláře a plnění právních povinností (vedení vnitřní evidence zákazníků, účetnictví cestovní kanceláře).
- Osobní údaje budou zpracovány pro potřeby Správce a to výhradně za účelem pořádání zájezdu a zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu a za účelem zpracování fotografií a videozáznamu v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře.
- Osobní údaje budou zpracovány po dobu nezbytně nutnou pro plnění závazku a zajištění vzájemných práv a povinností cestovní kanceláře, pro účely oprávněného zájmu cestovní kanceláře a pro plnění právních povinností po dobu stanovenou příslušnými předpisy zejména zákona o účetnictví a archivnictví.

11.5. Jak a kdo zpracovává osobní údaje:

- Osobní údaje jsou zpracovány automatizovaně v elektronické formě v zabezpečeném uložení a manuálně pracovníky cestovní kanceláře. Tyto osobní údaje jsou uchovány v zabezpečené místnosti. Správce a Zpracovatel se zavazují, že s osobními údaji zákazníka bude trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem plnění povinností plynoucích ze Smlouvy o zájezdu a obecně závazných právních předpisů a v souladu s GDPR, a že svým jednáním nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoliv způsobem porušit ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. Za tímto účelem se Správce a Zpracovatel zavazují přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření pro účely ochrany osobních údajů před náhodným poškozením i úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli jiným neoprávněným užitím osobních údajů subjektu údajů (zákazníka).
- Osobní údaje jsou zpracovány zpracovateli účetní služby (zpracování účetnictví), dále zpracovateli poskytující služby cestovního ruchu (cestovní pojišťovna, průvodci, cestovní agentury apod.), se kterými má cestovní kancelář uzavřenou Smlouvu o zpracování osobních údajů.
- Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.
- Při zpracování osobních údajů nebude docházet k automatizované rozhodování či profilování.
- Pokud pro zpracování osobních údajů je potřebný souhlas, musí tento souhlas být písemný, jasně srozumitelný, snadno přístupný, svobodný, s vymezením konkrétního účelu, přičemž subjekt údajů může tento souhlas odvolat e-mailem na adrese: [info@dp-lifeway.cz](mailto:info@dp-lifeway.cz) nebo telefonicky na čísle: + 420 777 860 262.

11.6. Subjekt údajů má právo:

a) Právo na přístup k osobním údajům – požádat cestovní kancelář o informaci o tom, zda jsou osobní údaje zpracovány, případně za jakým účelem, v jakém rozsahu, po jakou dobu uloženy, z jakého zdroje byly získány.

b) Právo na opravu osobních údajů – požádat cestovní kancelář, aby bez zbytečného odkladu provedla opravu, v případě, že jsou údaje nepřesné či neúplné.

c) Právo na výmaz osobních údajů (tzv. právo být zapomenut) – požádat cestovní kancelář, aby bez zbytečného odkladu provedla výmaz, pokud je dán některý z důvodů stanovených GDPR:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
- osobní údaje byly zpracovány protiprávně
- subjekt údajů odvolal souhlas a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování,
- subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování,
- je-li to uloženo zákonnou povinností, musí správce subjektu údajů osobní údaje vymazat.

d) Právo na omezení osobních údajů – požádat cestovní kancelář, aby omezila zpracování osobních údajů, v případech stanovených GDPR.

e) Právo na přenositelnost osobních údajů – možnost za určitých podmínek získat osobní údaje, které se subjektu údajů týkají a jež správci poskytl, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu původní správce bránil.

f) Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů – odvolat kdykoliv dříve poskytnutý souhlas.

g) Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů – vznést námitku kdykoliv proti zpracování osobních údajů, které jsou zpracovávány na základě právních důvodů.

h) Právo podat stížnost u dozorového úřadu – podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 000 Praha 7), jestliže se subjekt údajů domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s jeho ochranou osobních údajů.

### Článek XII ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VSP, není-li uvedeno jinak.

12.2. V případě potřeby je CK oprávněna změnit tyto VSP zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VSP platí pro SoZ uzavřené po zveřejnění nových VSP.

12.3. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SoZ se řídí dokumenty tvořícími Smluvní rámec, zejména VSP, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a GDPR v souvislosti se zpracováním osobních údajů a dalšími obecně závaznými právními předpisy a to ve všech případech v účinném znění.

12.4. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VSP, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

12.5. Tyto VSP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům za účelem jejich dalšího podnikání ve smyslu ustanovení § 2521 a násl., občanského zákoníku, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.

12.6. Smluvní strany prohlašují, že si tyto VSP před podpisem SoZ přečetly, že odpovídají jejich vůli a že s obsahem těchto VSP v plném rozsahu a bez výhrad souhlasí.

12.7. Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají platnosti 1. června 2020.