

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář

Dive Crew Czech spol. s r.o., IČ: 43965288, sídlem Rudná 809/6, Vítkovice, 703 00 Ostrava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíle C, vložce 2589 (dále jen „CK“). Tyto VOP jsou nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje.

I. SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

- Smluvní rámec tvoří informace obsažené v:
 - formuláři SoZ,
 - těchto VOP,
 - popisu zájezdu v nabídce CK (včetně její on-line verze),
 - jakož i veškerá ujednání obsažená v e-mailové komunikaci mezi CK a zákazníkem.Všechny tyto dokumenty a ujednání spolu nezbytně souvisí a jsou pro smluvní strany závazné. Samostatná ujednání mají přednost před VOP i popisem zájezdu v nabídce.
- CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd, a to dle popisu sjednaného zájezdu v nabídce CK. Zákazník se zavazuje zaplatit CK celkovou cenu zájezdu, případně další plnění, a to řádně a včas, a dodržet své další povinnosti ze SoZ.

II. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA A ZDRAVOTNÍ PŘEDPOKLADY

- Pokud je SoZ uzavřena na formuláři CK, pak je proces uzavření SoZ následující: Zákazník vyplní do formuláře SoZ požadované údaje, včetně cen, zkontroluje, podepíše a doručí jej CK, a to osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky. Podpisy smluvních stran nemusí být na téže listině. Jakmile CK potvrdí zákazníkovi přijetí SoZ, je SoZ považována za platně uzavřenou. V případě chybného výpočtu bude zákazník kontaktován za účelem sjednání nápravy, přičemž k odsouhlasení ceny může dojít i e-mailem apod. CK odsouhlasená celková cena zájezdu bude uvedena na potvrzení o zájezdu, popřípadě na vyhotovení SoZ podepsaném CK, které odpovídá potvrzení o zájezdu.
- Zákazník společně s podepsanou SoZ nebo bezprostředně poté doloží CK zaplacení zálohy nebo celkové ceny zájezdu (dle smlouvy, respektive těchto VOP). V případě prodlení zákazníka s úhradou zálohy nebo celkové ceny zájezdu, je oprávněna CK od SoZ odstoupit.
- Má-li zákazník jakékoli zvláštní požadavky, pak tyto musí být CK samostatně odsouhlaseny ještě před zasláním SoZ. Odsouhlasené zvláštní požadavky jsou uvedeny na potvrzení o zájezdu. Zvláštní požadavky neuvedené na potvrzení o zájezdu jsou stranami nedohodnuté.
- Zákazník svým podpisem SoZ potvrzuje, že:
 - jemu byly spolu s SoZ zaslány tyto VOP, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí a těmto plně rozumí;
 - jemu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu (tedy zejména popis zájezdu v nabídce CK);
 - on i ostatní cestující splňují podmínky účasti na zájezdu;
 - jemu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;
 - jemu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
 - jemu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení, jakožto i dalších požadavků na zdravotní a jiná prohlášení v souvislosti se zamýšlenou aktivitou;
 - jemu byla předána informace, že kontakt na průvodce zájezdu obdrží v podrobných pokynech;
 - je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.
Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.
- Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady celkové ceny zájezdu a předání potřebných dokumentů, informací a pokynů k zájezdu.
- Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku v materiálech CK se vztahují pouze na občany ČR, občanům ostatních zemí EU sdělí CK tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud CK v rámci konkrétního zájezdu nebo jiné služby nabízí zajištění víz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákazníky cestující s českým pasem. Účastník zájezdu

cestující s jiným než českým pasem je povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně.

III. POTVRZENÍ O ZÁJEZDU A PODROBNÉ POKYNY

- Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení celkové ceny zájezdu, nebo (pokud CK voucher nevystavuje) potvrzení o zájezdu a doklad o úplném zaplacení celkové ceny zájezdu.
- Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“ (dále jen „Podrobné pokyny“), které CK poskytne zákazníkovi nejméně 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CK Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření SoZ.
- Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se neprodleně kontaktovat CK, která bezodkladně zajistí nápravu. V opačném případě se má za to, že zákazník 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 zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo SoZ zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

IV. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

- Cena zájezdu = cena uvedená na SoZ včetně daní, poplatků, slev, příplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů, ovšem bez doplňkových a fakultativních služeb (pojištění a víza). Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
- Celková cena zájezdu je daná součtem ceny zájezdu, fakultativních a doplňkových služeb (pojištění, víza). CK nezajišťuje víza pro zákazníky, když tito jsou povinni si víza zajistit sami, pokud nebude s CK jiná dohoda.
- Základní cena zájezdu nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění a dále víza (pokud není uvedeno jinak).
- V případě neuhrzení doplatku celkové ceny zájezdu má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snížena o odpustné dle článku IX. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.
- V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit celkovou cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- Celkovou cenu zájezdu hradí zákazník CK, a to buď v hotovosti nebo platební kartou, bankovním převodem či složenkou. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

V. LETENKY

- Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak. Pokud je v odstavci „V ceně zahrnuto“ 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. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cenové nabídky nebylo možno zjistit cenu aktuální).
- CK kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení zálohy uveden ve SoZ o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné zaplacení navýšené zálohy může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.
- V případě požadavku zákazníka na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu se smluvní strany vždy předem dohodnou o příslušné změně celkové ceny zájezdu, jakožto i jednotlivých parametrů zájezdu.
- CK se zavazuje informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude publikována na webových stránkách CK nebo sdělena na vyžádání a upřesněna v Podrobných pokynech.
- CK má právo dle potřeby ve výjimečných případech přesunout avizovaný odlet a přilet z/do inzerovaného letiště (zejména tedy Prahy, Brna nebo Ostravy) na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do původně

inzerovaného letiště (tedy zejména Prahy, Brna nebo Ostravy) zajistit pozemní dopravou, na náklady CK.

6. Odstupné a náhradu nákladů vynaložených na letenky upravuje článek IX. těchto VOP.
7. Pokud není v nabídce či v podrobných pokynech uvedeno jinak, nejsou služby průvodce poskytovány během letu do cílové destinace a zpět, a to i v případě, že jinak jsou služby průvodce zahrnuty v ceně zájezdu.

VI. ZMĚNA SMLOUVY

1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ. Pro vyloučení pochybností platí, že změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa, popřípadě nahrazení místa jiným, a to s ohledem na klimatické a jiné podmínky neovlivnitelné CK, se nepovažuje za změnu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 3 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.
2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, 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.
3. 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 to:
 - a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
 - b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ,
 - c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a
 - d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
4. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejmenší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může CK odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.
5. Jestliže se v situaci podle tohoto článku VOP v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
6. V případě změny SoZ na základě přání zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od SoZ podle článku IX., nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.
7. V případě, že si zákazník na základě vlastního přání zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám (zejména letenky), nebo realizuje z vlastní iniciativy jakékoli odchylky od vlastností zájezdu vymezených v SoZ (např. dřívější nebo pozdější samostatný návrat), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost a vlastní náklady. CK zákazníkovi nehradí žádné vícenásobné náklady vzniklé mu v té souvislosti zrušením zájezdu nebo změnou SoZ podle tohoto článku VOP.

VII. POSTOUPENÍ SMLOUVY

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. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
2. CK 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.
3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení celkové ceny zájezdu a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

VIII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak s výjimkou situací podle bodu 2. Tohoto článku VOP je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. IX. 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. Pro vyloučení pochybností CK uvádí, že v případě smlouvy

uzavřené distančním způsobem nebo mimo provozovnu CK, nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy bez zaplacení odstupného (pokud se nejedná o případ následujícího bodu) ve lhůtě 14 dní od uzavření smlouvy, pokud CK plní své závazky z SoZ v dojednaných termínech

2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. IX. v těchto případech:
 - a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
 - b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu, a nejedná se o situaci upravenou článkem VI. smlouvy
 - c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - d) 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;
 - e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě:
 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
 - f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V 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. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

3. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

IX. ODSTUPNÉ

1. Pro stanovení výše odstupného (stomoplatku) se vychází z celkové ceny zájezdu nesnížené o slevy, a dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:
 - a) více než 60 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 15 % z celkové ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
 - b) 60. - 30. den – skutečně vzniklé náklady a 50 % z celkové ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
 - c) 29.-10. den – skutečně vzniklé náklady a 90 % z celkové ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
 - d) 9 dnů a méně – 100 % celkové ceny zájezdu a zde po odečtení slev.
2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši celkové ceny zájezdu.
3. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto 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.

X. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
2. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost CK bez zbytečného odkladu, a to tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje vedoucího zájezdu, zejména hlavního průvodce, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušného pracovníka CK. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce CK, je povinen dbát též na včasné uplatnění svých nároků vůči dodavateli služeb (např. hotelu). Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Jestliže náprava vady ihned není možná

- nebo to příslušný zástupce CK odmítne, doporučujeme 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. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost.
3. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
 4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
 5. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.
 6. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu.
 7. 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. Obdobně zákazník nemá nárok na slevu z ceny zájezdu, nebo služeb v případě, kdy v rozporu se svým ujištěním nespĺňuje požadavky dotčených právních států na výkon objednávaných služeb (např. nemá příslušnou certifikaci, apod.).
3. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. potápění, raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, 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. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři.
 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 vyloučit účastníka ze sportovního programu či mu zakázat konkrétní aktivitu nebo přijmout jiné 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.
 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 přesnost a aktuálnost.
 6. Zákazník prohlašuje (i ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:
 - a) si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu;
 - b) bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;
 - c) v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. potápění, šnorchlování, rafting, vodní turistika, jachting), popřípadě bude pobývat na lodi, umí plavat;
 - d) bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice);
 - e) se před a během sportovního programu v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek;
 - f) v případě potápění v moři nebo na vodní ploše s vodním provozem je vybaven tzv. výstupovou (deko) bójkou, kterou umí použít, a zavazuje se tuto užít v situacích, kdy užita má být;
 - g) k předemtným aktivitám má mezinárodní platnou certifikaci (licenci), přičemž své aktivity se zavazuje vykonávat v rámci mezi dané certifikace (licence) – např. omezení pro maximální hloubku ponorů, čas zahájení či ukončení ponoru, jeho průběh apod.

XI. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

1. Zákazník je mimo jiné povinen:
 - a) mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd. Pokud tak neučiní, nebo uvede číslo chybně, uhradit případné vícenásobky v důsledku toho vzniklé;
 - b) dodržovat právní předpisy navštívených států, jakožto i dodržování předpisů a norem autorit, u kterých zákazník získal nezbytné certifikace (licence);
 - c) uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu, a v případě realizace tzv. adrenalinových sportů (např. potápění) mít sjednané i nezbytné připojištění, apod.
 - d) dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů a průvodců, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované aktivitě, kterou bude vykonávat toliko na vlastní odpovědnost;
 - e) 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;
 - f) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas a veškeré potřebné podklady pro jejich zajištění v termínu určeném CK;
 - g) 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 se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit;
 - h) chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
 - i) u potápěčských zájezdů respektovat návod k zajištění vybavení proti poškození dle informací poskytnutých CK.
 - j) v případě potápěčských zájezdů se nepotápět alespoň 24 hodin před odletem, případně výstupem do výšky vyšší než 1000 m nad hladinu moře.
2. Zákazník je povinen zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnily všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
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.
3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hraď CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na dvojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce (letecké společnosti).
5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytováním navíc, poškozením účastí zákazníka nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

XIII. POJIŠTĚNÍ

1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) sjednali odpovídající pojištění. Sjednání pojištění nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) je vzhledem k charakteru zájezdu a jeho destinaci podmínkou účasti zákazníka na zájezdu. CK je připravena zprostředkovat uzavření příslušné pojistné smlouvy, a to u Allianz pojišťovna, a. s.
2. CK je pojištěna pro případ úpadku u Generali Pojišťovna a. s.

XIV. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód

- rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích, jakožto i informace týkající se certifikace zákazníka k sjednaným aktivitám. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou, nejdéle po dobu 10 roků.
2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v bodě 1 tohoto článku VOP 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) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). 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.
 3. Zákazník bere na vědomí, že CK pořizuje pro své marketingové účely fotografie a videozáznamy ze zájezdů, přičemž CK nemůže vyloučit, že na těchto záznamech nebude zachycen zákazník. CK je oprávněna takoveto záznamy užít a to za podmínky, že tyto nebudou pro zákazníka dehonestující, a na těchto nebude v konkrétnosti zákazník označen (např. jménem, apod.), ale bude se jednat výlučně o ilustrativní záznamy.
 4. Výše uvedená ustanovení tohoto článku VO platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
 5. 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
 - i. zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
 - ii. zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;
 - iii. CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo
 - iv. zákazník vnesl 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:
 - i. účel zpracování;
 - ii. kategorie osobních údajů, které zpracovává,
 - iii. příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny;
 - iv. plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
 - v. existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
 - vi. právo podat stížnost u dozorového úřadu;
 - vii. skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
 6. CK nezpracovává osobní údaje zákazníka na základě jeho souhlasu, když tak činí na základě zákonné licence, tedy za účelem plnění smlouvy, a dále zákonných povinností uložených CK. CK taktéž neprovádí jakékoliv automatizované zpracování osobních údajů.
2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
 3. Zákazník je oprávněn vždy předložit spor k řešení u příslušného soudu, přičemž žádné ustanovení těchto VOP či ujednání zákazníka s CK, toto jeho právo nesuspenduje.

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. CK je oprávněna tyto VOP jednostranně změnit zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po jejich zveřejnění.
2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení či SoZ jako celku.
3. Tyto VOP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům a pro uzavření smlouvy o jedné službě cestovního ruchu.
4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.11.2018, a jsou dostupné na webových stránkách www.divecrew.cz.

XV. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se SoZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.