

## Všeobecné podmínky prodeje CK ADRIATIC CURATIO, s.r.o.

Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů cestovní kanceláře ADRIATIC CURATIO s.r.o.- IČ 25355261 (dále jen Všeobecné podmínky prodeje). Následující Všeobecné podmínky prodeje platí pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kanceláří ADRIATIC CURATIO s.r.o. (dále jen AC). Nedílnou součástí těchto Všeobecných podmínek prodeje je „Reklamační řád“ a doklad o pojištění záruky proti úpadku AC. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které AC k danému typu zájezdu poskytuje. Niže uvedené Všeobecné podmínky prodeje jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a AC.

### I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi AC a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, úhrady zálohy či celé částky zákazníkem na účet AC a jejího potvrzení ze strany AC. Zákazník obdrží návrh Smlouvy o zájezdu, který po vyplnění a podpisu předá nebo zašle do AC a uhradí zálohu na účet AC do termínu platnosti rezervace. Tímto okamžikem nabývá Smlouva o zájezdu platnosti i účinnosti a dále zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami prodeje, uznává je a souhlasí s nimi. Potvrzením Smlouvy o zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. AC poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, osoby mladší 15 let mohou užívat služeb v doprovodu osoby starší 18 let a osoby starší 15 let a mladší 18 let s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. V případě, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a v katalogu (letáčích) odlišují, jsou závaznými údaje uvedené na Smlouvě o zájezdu, potvrzené ze strany AC. AC si vyhrazuje právo měnit/upřesňovat údaje a informace v průběhu platnosti nabídek.

### II. CENOVÉ PODMÍNKY

Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena na Smlouvě o zájezdu a kterou potvrdí AC. Ceny jsou cenami smluvními mezi AC na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. AC je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v konečné ceně zájezdu, nebo kdy došlo ke změně směnného kurzu české koruny vůči EUR, USD, použitého pro stanovení konečné ceny zájezdu, a to o více než 10 %.

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

- a) při zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.
- b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, palivových, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.
- c) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

Takto upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem konečné ceny sjednané ve Smlouvě o zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle AC zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li AC nucena vnějšími okolnostmi zvýšit konečnou cenu zájezdu v jiných než výše uvedených případech, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od okamžiku, kdy mu byla navržena změna Smlouvy o zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v určené lhůtě platí, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí. Náklady AC na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, e-mailové či faxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které zákazník AC požádá, hradí zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu jako jednorázový poplatek. Případné slevy, vyhlášené AC po datu uzavření Smlouvy o zájezdu mezi AC a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečně poskytnutí zlevněné ceny.

### III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

AC má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Smlouvy o zájezdu zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), případně jinou částku stanovenou AC. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu sjednaného ve Smlouvě o zájezdu zákazníkem je AC oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné/stornopoplatky) hradí zákazník. V případě, že konečná cena zájezdu uvedená na smlouvě o zájezdu obsahuje i pojištění, je v záloze zahrnuta i platba za pojištění. Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před realizací a zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací a zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy AC obdrží fyzicky finanční prostředky. Při placení fakturou, platební kartou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet AC připsána požadovaná částka. Při platbě zálohy či celkové částky za zájezd fakturou bude od zákazníka současně požadováno složení zálohy ve výši 1000 Kč za každou osobu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. O tuto částku bude po zaplacení faktury snížen požadovaný doplatek do celkové ceny zájezdu. Při vzniku přeplatku bude tento rozdíl obratem vrácen zákazníkovi. V případě úhrady zájezdu v termínu kratším než 14 dní před nástupem k zahájení čerpání služeb je zákazník povinen tuto úhradu provést hotovostním vkladem na účet AC nebo hotově v kanceláři AC. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem má AC právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit s tím, že zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku VI. Bez zaplacení celkové ceny zájezdu v termínu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (Voucher) bude zásadně zákazníkovi předán až po 100% úhradě celkové ceny zájezdu. Odstoupí-li zákazník (fyzická osoba) dle shora od Smlouvy o zájezdu, na které zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet AC, vrátí AC příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení odstupného.

### IV. ZMĚNY SLUŽEB, ZMĚNY PROGRAMU, Odstoupení od Smlouvy o zájezdu a zrušení zájezdu

Pokud nastanou závažné okolnosti, které AC brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu, mající charakter okolností vyšší moci, je AC oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a zájezd kdykoliv zrušit. Pokud nastanou okolnosti, které AC brání dodržet program podle sjednaných podmínek Smlouvy o zájezdu má možnost nebo byla nucena provést jejich změnu, je AC povinna takovéto změny sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo v případě neakceptace změn Smlouvy o zájezdu na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. V tomto případě a v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakéhokoli odstupného. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu změn Smlouvy o zájezdu, má se za to, že s její změnou souhlasí. AC je oprávněna zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu zákazníků u zájezdů s dopravou organizovanou AC, a to:

- a) 35-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 48 míst,
- b) 40-ti osob platících plnou katalogovou cenu přepravy u autobusu do 60 míst,
- c) 50-ti osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla do 78 míst,
- d) 100 osob platících plnou katalogovou cenu letecké dopravy u letadla nad 132 míst.

U ostatních zájezdů si AC vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeného v nabídce (letáku). O zrušení zájezdu je AC povinna informovat zákazníka písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpáním zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny AC v průběhu pobytu, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb mimo nároků, uvedených v článku VII. AC si vyhrazuje právo na změnu data, hodiny příjezdu a odjezdu, nástupního místa, a to v případě nedosažení minimálního počtu 10 účastníků z daného nástupního místa. V tomto přebírá na sebe AC náklady na autobusovou jízdenku či vlakovou jízdenku 2. třídy do nového nejbližšího možného místa nástupu či výstupu, které AC zákazníkovi oznámí obratem při vzniku této změny. V případě, že klient chce do náhradního nástupního místa využít vlastní osobní automobil, pak má nárok na proplacení pohonných hmot pouze do výše hodnoty autobusových jízdenek nebo vlakových jízdenek 2. třídy. Dále si AC vyhrazuje právo na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních

orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu, nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická i vojenská situace v navštívené zemi), stávky, dopravních problémů a poruch dopravních prostředků, neštěstí a dalších okolností, které AC nemohla ovlivnit. AC nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. AC rovněž nepřebírá odpovědnost za zrušení zájezdu a za změny programu zájezdu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci. V tomto případě může AC zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi. U zrušeného zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci garantuje AC zákazníkovi vrácení peněz, které zákazník zaplatil AC.

#### **V. ZMĚNA SMLOUVY o zájezdu ZE STRANY ZÁKAZNÍKA**

1. Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování, změna druhu dopravy ve Smlouvě o zájezdu na základě písemného požadavku zákazníka bude ze strany AC provedena, pokud jsou reálné podmínky pro tuto změnu. Požadavky zákazníka na změnu Smlouvy o zájezdu jsou platné až po písemném potvrzení AC. Za změnu termínu zájezdu, změnu místa zájezdu, změnu typu ubytování nebo změnu typu dopravy ve Smlouvě o zájezdu ze strany zákazníka je zákazník povinen uhradit částku 400 Kč za každou zúčastněnou osobu včetně dětí, pokud provede zákazník tuto změnu v době 30 a více dní před zahájením čerpání služeb. Pokud je změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu, změna typu ubytování nebo změna typu dopravy provedena ze strany zákazníka ve Smlouvě o zájezdu v době 29 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VI. s povinností hradit odstupné tam uvedené. Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do AC o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt).

2. Změnu jména a jiných osobních údajů, změnu adresy zákazníka či jméno osoby (náhradník), která se místo něho zájezdu zúčastní, musí Zákazník písemně oznámit AC. Dnem prokázaného doručení oznámení do AC v níže uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za změnu osoby zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedenou 7 a více dní před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou překnihovanou osobu včetně dětí. Pokud je změna osoby zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedena v době 6 a méně dní před zahájením čerpání služeb, je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dle bodu VI. s povinností hradit odstupné tam uvedené. Za změnu jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka ve Smlouvě o zájezdu provedenou před zahájením čerpání služeb je zákazník povinen zaplatit 400 Kč za každou provedenou změnu. Při určení počtu dnů při změně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do AC o změně. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). Dojde-li ke změně osoby ve Smlouvě o zájezdu, kde byla čerpána sleva za včasný nákup, sleva za včasný nákup po platnosti termínu není nově osobě přiznána. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů AC, spojených s provedením změny.

3. Změna počtu osob na Smlouvě o zájezdu

a) Provede-li storno 1 osoba ve dvoulůžkovém nebo více lůžkovém pokoji, dochází ke změně smlouvy o zájezdu a současně ke změně celkové ceny, kdy je povinna zaplatit zbývající osoba/osoby příplatek za jednolůžkový pokoj nebo doplatit neobsazená lůžka. Pokud tento příplatek nebude uhrazen, tyto osoby nesplňují podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu - Voucheru a nemohou jí být poskytnuty služby ze strany AC.

b) V případě, že zákazník zakoupí celý apartmán a jedna nebo více osob v apartmánu provede storno, jsou zbývající osoby ve Smlouvě o zájezdu povinny doplatit ve stanoveném termínu rozdíl do původní ceny apartmánu. Pokud tak zákazník neučiní, má AC právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu pro porušení povinností ze Smlouvy o zájezdu zákazníkem s tím, že mu vznikne nárok na odstupné uvedené v článku VII.

#### **VI. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY o zájezdu ZE STRANY ZÁKAZNÍKA**

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu s AC (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit zákazník písemně, přičemž storno účasti na zájezdu je AC akceptováno v případě, že je podepsáno zákazníkem, který svou účast na zájezdu stornuje nebo je jejím oprávněným zástupcem. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno AC. V tomto případě má AC právo účtovat odstupné dle těchto Všeobecných podmínek prodeje z ceny zakoupených služeb (obsah viz článek II. Cenové podmínky). Poplatky za překnihování a cestovní pojištění (viz článek V.) nejsou zahrnovány do ceny zájezdu při výpočtu odstupného. Odstupné hradí zákazník a je účtováno ze strany AC ihned. Částka za sjednané pojištění se

klientovi nevrací. AC má právo odečíst odstupné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud odstupné bude vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedení doúčtování. Při odstoupení od Smlouvy o zájezdu je zákazník povinen vrátit všechny ceniny (voucher), jinak mu AC po odečtení příslušného stornopoplatku není povinná vrátit zbytek uhrazené částky až do doby prokazatelného nezneužití těchto cenin. Po odečtení odstupného a vrácení cenin ze strany zákazníka do AC obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše odstupného závisí na době, kdy AC obdržela požadavek zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu, a to:

- a) 40 a více dní před zahájením zájezdu 700 Kč/za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- b) 39 až 30 dní před zahájením zájezdu 20 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- c) 29 až 8 dní před zahájením zájezdu 50 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- d) 7 až 4 dny před zahájením zájezdu 90 % z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu
- e) 3 dny a méně před zahájením zájezdu 100% z ceny zájezdu, minimálně však 700 Kč/ za každou osobu na smlouvě o zájezdu.
- f) V případě odstoupení zákazníka od uzavřené Smlouvy o zájezdu, která zahrnuje leteckou dopravu s jinými než středními lety (na trase Praha-Split a Ostrava-Split), má AC právo účtovat odstupné ve výši 100 % z ceny letecké dopravy (letenky, transferu, příslušných tax). Z ostatních služeb uvedených ve Smlouvě o zájezdu má AC právo účtovat odstupné dle Všeobecných podmínek prodeje.

Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do AC o odstoupení od smlouvy o zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, pobyt). V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru nebo zmešká odjezd (odlet) zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu nezúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných nebo neúplných údajů ve smlouvě o zájezdu, nedodržením celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na vrácení peněz za nevyčerpané služby. Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením a má sjednané komplexní pojištění zájezdu včetně storna zájezdu, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstupného účtovaného ze strany AC. Zrušení účasti na zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba (ve smyslu Občanského zákoníku) prokazatelně oznámit AC nejpozději následující pracovní den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka zúčastnit se zájezdu AC. Tento nárok může uplatnit u pojišťovny ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu. Podmínky pro pojištění nákladů v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu obdrží zákazník při uzavření Smlouvy o zájezdu a Pojistné smlouvy.

## **VII. ZVLÁŠTNÍ SLUŽBY**

Zvláštními službami se rozumí ty služby, které nejsou součástí ceny. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Zákazník je povinen své požadavky na zvláštní služby uvést při uzavření smlouvy o zájezdu a tyto je povinen uhradit současně při úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. AC neručí za sníženou úroveň cizích služeb u takových akcí, které si zákazník zajišťuje na místě u delegáta či průvodce, hotelu či jiné organizace. Upozorňujeme, že období před a po sezóně přináší vedle výhodných cen i to, že některá ubytovací zařízení na základě nízkého počtu hostů mohou své poskytované služby omezit (např. zrušení nebo výrazné omezení stravování formou bufetu, vypnutí klimatizace, nefunkčnost venkovních nebo vnitřních bazénů apod.). Poskytnutí slevy v systému LAST MINUTE je vyjádřením možnosti, že kvalita služeb se nemusí rovnat kvalitě služeb zakoupených za plnou katalogovou cenu (nabídkovou cenu), neboť hoteliér tímto způsobem doprodává poslední volná místa. Ten, kdo se vydává na cesty, musí počítat i s tím, že ztrácí na určitou dobu pohodlí vlastního bytu a že se bude muset přizpůsobovat novému prostředí, atmosféře, stravě, mentalitě lidí, flóře a fauně v místě, které si pro svou dovolenou vybral.

## **VIII. POJIŠTĚNÍ**

Ceny zájezdů AC zahrnují povinné smluvní pojištění AC ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb. **POVINNÉ POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY AC.** AC má sjednáno povinné zákonné pojištění záruky pro případ úpadku ve smyslu platného

**zákona č. 159/1999 Sb. u pojišťovny Generali a.s., na jehož základě vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy CKVT z důvodu svého úpadku:**

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

Ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků AC jsou uvedeny v dokladu pojišťovny. AC je povinna předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu nebo potvrzením zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu 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. Nároky zákazníka, které mu vznikly vůči AC v důsledku nesplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí u pojištění záruky pro případ úpadku AC na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Povinné smluvní pojištění AC se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění.

Součástí zájezdu není cestovní pojištění zákazníků. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím AC, které mimo jiné zahrnuje i pojištění storna zájezdu. Při uzavření cestovního pojištění prostřednictvím AC je Smluvním partnerem Cestovní pojišťovna UNIQA, Evropská 136, 160 12 Praha 6. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. AC v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí AC poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím AC, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Rozsah pojištění:

1. Pojištění léčebných výloh a asistenční služby
2. Pojištění storna cesty
3. Pojištění přerušování cesty
4. Pojištění nevyužitých dovolených
5. Pojištění cestovních zavazadel
6. Pojištění odpovědnosti za škodu a jinou újmu
7. Úrazové pojištění

Cestovní pojištění zákazníků AC se sjednává za podmínek stanovených v pojistné smlouvě, ve Všeobecných pojistných podmínkách pro cestovní pojištění a Smluvních ujednáních pro cestovní pojištění, platných ke dni uzavření pojistné smlouvy.

## **IX. CESTOVNÍ DOKLADY**

Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu. I přesto, že je možné do Chorvatska přicestovat na základě občanského průkazu, doporučujeme cestovat s řádným cestovním dokladem občana ČR. K povinností zákazníka patří předložit AC souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu. V případě, že zákazník nemá platný cestovní doklad a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu účastnit, nejde o překážku na straně AC a zákazníkovi v případě nečerpání zájezdu nevzniká nárok na vrácení záloh ani konečné ceny zájezdu. V případě, že ještě nebyla celá cena zájezdu zákazníkem uhrazena, je zákazník povinen ji uhradit. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na delegáta nebo průvodce s žádostí o výpomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náklady AC s touto pomocí spojené je povinen zákazník AC uhradit.

## X. DODRŽOVÁNÍ CELNÍCH, DEVIZOVÝCH A OSTATNÍCH PŘEDPISŮ

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země. AC zákazníkům nezajišťuje vyřízení potřebných vízových a devizových formalit. Povinnost vyřídit si potřebné vízové a devizové formality je na straně zákazníka. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky, tranzitní a navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

## XI. REKLAMACE

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby může zákazník provést buď ústně, nebo písemně do protokolu a je povinen prokázat součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy. Způsob uplatnění a vyřízení reklamace viz. Reklamační řád AC, který je nedílnou součástí Všeobecných podmínek prodeje. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi AC, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny poukázat na nedostatek, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepiší průvodce/delegát AC, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které tvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, v hotelu či u jiné organizace.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

## XII. ZDRAVOTNÍ NÁLEŽITOSTI

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

## XIII. ZAVAZADLA

V autobusové dopravě zajišťované AC je zdarma převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg/osobu, v letecké dopravě do hmotnosti 15 kg/osobu (není-li v pokynech na cestu uvedeno jinak). Zavazadla s váhou přesahující limit 20 kg/osobu mohou být z přepravy vyloučena. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. V případě ztráty nebo odcizení zavazadla může zákazník požádat zástupce AC při zjištění ztráty nebo odcizení o pomoc při vyřizování formalit v cizí zemi.

## XIV. UBYTOVÁNÍ A STRAVOVÁNÍ

Kategorizaci ubytovacích objektů dle počtu hvězdiček (\*) si stanovuje každá země samostatně, protože neexistuje jednotná metodika bodování. Proto může existovat značná rozdílnost v hodnocení ubytovacích zařízení oproti zvyklostem v ČR. Z popisu je však rámcově patrné vybavení a poloha objektu. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu užívání pokoje. Nárok na ubytování vzniká po předložení ubytovacího poukazu - VOUCHERU až po 15. hodině v den nástupu uvedeném na VOUCHERU. Přidělení konkrétních pokojů přísluší prostřednictvím recepce hoteliéroví a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Klient je povinen vyklidit pokoj v den odjezdu do 10 hodin, pokud nedojde k jiné dohodě s recepcí a delegátem AC. Pokud jste si z nabídky objednali přistýlku v pokoji nebo lůžko v „denní místnosti“ v apartmánu, je třeba mít na vědomí, že mohou být ve většině případů tvořeny gaučem, rozkládací pohovkou nebo rozkládacím křeslem. **V případě objednání pokoje s přistýlkou a jeho obsazením menším počtem osob, AC negarantuje, že bude přistýlka na pokoj dodána. Zároveň není garantováno, že označený pokoj s možností přistýlky, je rozlohou větší.** Pokud je v pokoji umístěna přistýlka, dochází tím nutně ke zmenšení volného prostoru v pokoji. Ve dvoulůžkových pokojích s přistýlkou je možná jedna přistýlka, není-li uvedeno přímo u daného ubytovacího

zařízení jinak. **Pokoj se symbolem M negarantuje přímý výhled na moře (stínící stromy, boční výhledy či hotel pavilónového typu). Jedná se pouze o orientaci pokoje.** Pokud je součástí vybavení pokoje přípojka na internet, AC nemůže ovlivnit rychlost a kvalitu připojení. Toto je plně v kompetenci hoteliéra. Pokud není uvedeno jinak, je připojení k internetu zpoplatněno. Parkovací místa u ubytovacích objektů obvykle nejsou součástí ceny a jsou v omezeném množství. POBYTOVÁ TAXA - je povinný poplatek, který platí každý host v Chorvatsku, Bosně a Hercegovině a v Černé Hoře dle podmínek u jednotlivých pobytů. Pobytová taxa je již zahrnuta v konečné ceně (pokud není v nabídce AC uvedeno jinak) a zákazník ji platí podle počtu zakoupených nocí při koupi zájezdu v AC. UBYTOVACÍ POUKAZ – VOUCHER - obdrží zákazník od AC po zaplacení celé částky za zájezd společně s pokyny a informacemi na cestu cca 7 dnů před nástupem na zájezd - elektronicky. Pokud si zákazník zakoupí zájezd v době kratší než 14 dnů před zahájením zájezdu, může být doba doručení VOUCHERU kratší než 7 dnů, s ohledem na ověření, zda celková částka za zájezd byla zákazníkem zaplacená. VOUCHER je dokladem pro poskytnutí služeb zahraničním partnerem. Ve VOUCHERU jsou uvedeny služby, které jste si zaplatili u AC a na jejichž čerpání během zájezdu máte nárok. Pokud zákazníci svévolně ubytují v pokoji nebo apartmánu více osob, než je uvedeno na VOUCHERU, berou na sebe veškerá rizika (postihy, pokuty, vystěhování apod.) ze strany ubytovatele. Po obdržení VOUCHERU si překontrolujte, zda máte v pořádku veškeré doklady a zda jsou ve VOUCHERU uvedeny všechny údaje a služby, které jste si zakoupili. V případě nejasností se, prosím, co nejdříve obraťte na pracovníky AC. Do VOUCHERU není ze strany klienta dovoleno jakýmkoliv způsobem zasahovat, cokoli přepisovat nebo vpisovat! Jakýkoliv zásah do VOUCHERU mimo zápisů pracovníky AC jej znehodnocuje a činí ho neplatným.

Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera a zvyklostí dané země a destinace. Odpovídá objednanému typu stravování. Objednaným stravováním se rozumí stravování v pravidelném časovém harmonogramu ubytovacího zařízení. AC ani ubytovací zařízení neručí za individuální programy klientů (včetně fakultativních výletů), které s těmito časy mohou kolidovat. Jakékoli dohody jsou pouze jednáním mezi klientem a vstřícností ubytovacího zařízení. V případě typu All inclusive jsou mnohdy v ceně zájezdu např. nápoje, během dne malé občerstvení, káva. Pro lepší orientaci vysvětlujeme jednotlivé typy stravovacích služeb. Snídaně: kontinentální - je servírováno pečivo, máslo, džem, případně plátek sýra či salámu nebo vejce, čaj nebo káva; formou bufetu - hosté se sami obslouží z nabídky pečiva, sýra, salámu, džemu, másla (dle úrovně hotelu může být k dispozici i jogurt, cereálie, případně teplá kuchyně a ovoce). Mimo čaj a kávu zahrnuje bufet zpravidla i studené nápoje. Večeře: výběr z menu - výběr (zpravidla 1 den předem) z nabídky několika předem sestavených servírovaných jídel, složených většinou z předkrmu nebo polévky a 1 hlavního chodu a dezertu; bufet - hosté se sami obslouží z nabídky předkrmů, polévek, hlavních jídel a dezertů, salátový bufet tvoří nabídka salátů nebo zeleniny, která doplňuje servírovaná menu; kontinentální - je servírována polévka, hlavní jídlo a dezert, cooking show - otevřená kuchyně, kdy klienti vidí přípravu jídel. Nápoje nejsou zahrnuty v ceně stravování, není-li v nabídce uvedeno jinak. Nevyčerpá-li zákazník kteroukoliv ze zaplacených ubytovacích a stravovacích služeb, vzniká zákazníkovi nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že ubytovací zařízení dá zákazníkovi písemný doklad, že zákazníkem nečerpané služby nebude ubytovací zařízení účtovat AC.

## **XV. DŮLEŽITÉ INFORMACE**

**DOPRAVA:** letecká i autobusová - není zpravidla zahrnuta v ceně, tyto služby se objednávají fakultativně za konečné ceny. K jednotlivým objektům lze zvolit dopravu leteckou, autobusovou nebo vlastní dle přiřazených piktogramů jednotlivých typů dopravy. Každá přepravovaná osoba musí mít s ohledem na svou bezpečnost vlastní sedadlo a tudíž zakoupenou jízdenku. Výjimku tvoří pouze letecká doprava, kde děti do 2 let bez nároku na sedadlo v letadle mohou mít u některých leteckých společností let zdarma. Autobusová přeprava je kyvadlová. Z toho vyplývá, že dle doby příjezdů autobusů s novou skupinou jsou stanovovány doby odjezdů autobusů z daného pobytového místa. Zákazníci musí respektovat zákonné předpisy o povinném odpočinku řidičů autobusů nebo nařízení letového provozu o časech a místech přistání a odletů letadel. Z těchto důvodů AC nedoporučuje zákazníkům sjednávat obchodní jednání či jiná setkání v místech příjezdů autobusů či příletů letadel v předem udávaných časech. AC také neodpovídá za zdržení dopravních prostředků, vzniklá z důvodu přetížení dopravních cest, technické závady nebo vyplývající z mimořádných okolností - vyšší moci a za škody, které by z tohoto důvodu vznikly zákazníkům. V případě zpoždění dopravního prostředku z výše uvedených příčin nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, případně na jinou náhradu a AC nenesu za takto vzniklou škodu žádnou odpovědnost. AC neumožňuje přepravu živých zvířat v rámci svých autobusových a leteckých přeprav zákazníků.

**AUTOBUSOVÁ DOPRAVA:** do pobytových míst v Chorvatsku, Slovinsku, Itálii a Černé Hoře je zpravidla kyvadlová, tzn. rozváží zákazníky do více pobytových míst a ubytovacích kapacit. Odjezdy autobusů jsou vždy 1 den před nástupem k čerpání služeb v pobytových místech. Místenky na sedadla se nevystavují a zasedací pořádek tvoří průvodce před cestou tam i zpět zvlášť. Doprava je non-stop s bezpečnostními a hygienickými přestávkami. Autobusy musí dodržovat i na dálnicích max. rychlost 100 km/hod. Příjezd autobusů k hotelům bývá v některých případech v časných ranních hodinách; v případě, kdy autobus rozváží hosty do různých pobytových míst, mohou být hosté v hotelích až v odpoledních hodinách. Odjezdy autobusů z pobytových míst bývají až ve večerních hodinách po povinném odpočinku řidičů. Při organizaci autobusové dopravy využívá v některých případech AC v Chorvatsku, Slovinsku, Itálii a Černé Hoře v jednotlivých pobytových místech místní transfery, což je rozvoz a svoz zákazníků mezi jednotlivými ubytovacími kapacitami či pobytovými místy mikrobusem, taxíky nebo osobními automobily místních dopravců. V případě potřeby a v zájmu efektivnější dopravy klientů do pobytových míst si AC vyhrazuje právo na možnost přestupů klientů na území i mimo území ČR z autobusu do jiného autobusu. Autobusová doprava na chorvatský, černoohorský a italský Jadran je organizována přes území těchto států: Česká republika, Slovensko, Rakousko, Maďarsko, Slovinsko, Chorvatsko, Itálie. AC dbá na kvalitu používaných autobusů, a proto spolupracuje s renomovanými dopravními společnostmi. U všech přeprav garantujeme klimatizované autobusy.

**LETECKÁ DOPRAVA:** časy odletů a příletů jsou uvedeny v pokynech na cestu a pobyt, které obdržíte poštou, elektronickou poštou nebo osobně. (není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak). S ohledem na letecký provoz, bezpečnost a počasí může dojít ke změnám letových časů, jakož i ke změně cílového letiště, typu letadla a letecké společnosti. Veškeré změny vždy směřují k zajištění bezpečnosti cestujících. Abychom mohli pro všechny hosty, kteří přiletěli stejným letadlem, zajistit co možná nejrychlejší transfer, je často nezbytné, aby jeden autobus rozvážel hosty do více hotelů. Pokud je zapotřebí realizovat transfer více dopravními prostředky, není zpravidla možné, aby zástupce cestovní kanceláře doprovázel během transferu do hotelu všechny klienty. V případě poškození či ztráty zavazadla během letecké přepravy je klient povinen bezprostředně po zjištění této skutečnosti vyplnit na letišti PIR formulář, jehož prostřednictvím zákazník vzniklou škodu zdokumentuje, letištním personálem si nechá tento formulář potvrdit a následně jej s originálem palubního lístku, originálem zavazadlového lístku a dokladem o nákupu zavazadla předloží AC. U leteckých zájezdů slouží první a poslední den či noc obvykle k přepravě do a z místa pobytu a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“. V případě leteckých zájezdů může být s ohledem na čas příjezdu do hotelu nebo čas odjezdu z hotelu poskytnuta první či poslední večeře formou studeného talíře či balíčku. Transfery na a z letiště na území ČR AC nezajišťuje.

**DELEGÁTI AC:** u většiny pobytových míst a termínů, které Vám nabízíme, bude ve vypsáních termínech a hodinách k dispozici náš delegát nebo průvodce (výjimku tvoří před a posezónní pobyty, t.j. do 4.6. a od 11.9.2016). Kontaktní mobilní telefon, informace k odjezdu budou uvedeny v recepci ubytovacího zařízení. Delegát Vám nabídne možnosti výletů místních organizátorů. AC rovněž nepřebírá odpovědnost za nerespektování písemných pokynů delegáta klientem. Služba delegátů je službou AC klientům nad rámec služeb, které jsou součástí ceny, ale kterou klient neplatí.

## **XVI. ŠKODY**

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu přepravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. AC neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel takto: - dle čl. 22 Varšavské dohody doplněné a pozměněné Haagským protokolem za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 250.000 zlatých francouzských franků, za škodu na zapsaném zavazadle na částku maximálně 250 zlatých francouzských franků/kg a na nezapsaném zavazadle na částku 5.000 zlatých francouzských franků u každého cestujícího, - dle Montrealské dohody (tj. pro mezinárodní leteckou přepravu zahrnují nástupní, výstupní bod či bod přerušení cesty v USA) za škodu způsobenou smrtí nebo zraněním cestujícího na částku maximálně 75.000 USD včetně veškerých právních výloh, resp. 58.000 USD bez právních výloh.

V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz . Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **XVII. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (nabídce), kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (*zástupce CK*), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- d) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl.VI.
- e) právo písemně oznámit AC, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno AC v termínech a za podmínek definovaných v čl. V. původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které AC vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- f) právo na reklamaci vad v souladu s čl. XI a reklamačním řádem AC.
- g) právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- i) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz bod Reklamace čl. XI)

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu).
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má AC právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající odstupné.
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat AC své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- f) převzít od AC doklady potřebné pro čerpání služeb.
- g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí a tranzit (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění).
- i) řídit se pokyny průvodce/delegáta zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je AC oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- k) uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.
- l) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle čl. XI.

## Práva a povinnosti cestovní kanceláře

K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku XVII. se vztahují odpovídající práva a povinnosti AC.

- a) AC je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou AC známy.
- b) AC není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- c) AC je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku VIII.
- d) Náhradu škody vzniklou z porušení závazku AC ze smlouvy není AC povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
- e) AC je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

## XVIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje AC více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy o zájezdu se obraťte na pracovníky prodeje AC, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

- a) Osobní údaje zákazníka jakož i spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) uvedené ve smlouvě o zájezdu jsou podmínkou pro splnění závazků AC vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Budou zpracovány AC., resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností AC. Osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zaslání obchodních nabídek AC, případně dalších správců, dokud s tím subjekt údajů nevysloví nesouhlas písemnou formou.
- b) Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atp. je na formuláři Smlouvy uveden odstavec, jímž zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě a místopřísežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje spolucestujících osob. V případě, že zákazník s tímto odstavcem nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost Smlouvy tím zůstává nedotčena.
- c) Zákazník bere na vědomí, že při neudělení souhlasu se zpracováním osobních dat za účelem marketingu pozbývá práva na bonusy pro stálé zákazníky uvedené v katalogu i v budoucích nabídkách (je-li poskytování bonusů vázáno na zpracování osobních údajů). Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.
- d) Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány AC i zpracovatelem automatizovaně, v elektronické formě. Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům AC, pověřenému zpracovateli a dále předány Cestovní pojišťovně ADRIA Way družstvo, pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyt, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví. Dále budou předány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK(v EU i zemích mimo EU), a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem AC obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.
- e) Při zpracování osobních údajů zákazníka je AC povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
- f) Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka, má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení AC dle zákona č.480/2004 v účinném znění.
- g) Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

Veškeré údaje a informace o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v katalogích či písemných nabídkách, odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změny jsou vyhrazeny. Pro stanovení cen v

katalozích (nabídkách) AC pro rok 2017 byl stanoven směnný kurz české koruny vůči EUR a USD ze dne 1. 9. 2016. Tyto Všeobecné podmínky prodeje AC vstoupily v platnost dne 1. 1. 2017 a vztahují se na zájezdy organizované AC.

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře ADRIATIC CURATIO, s.r.o. (dále jen AC)**

### **1. Předmět**

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti AC za vady poskytnuté služby (reklamace) vč. podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované AC s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

1.3. Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek prodeje AC.

### **2. Uplatňování reklamací**

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných AC zákazník uplatňuje v sídle AC nebo u zprostředkovatele služeb, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného pověřeného zástupce CK.

2.2. Práva z odpovědnosti za vady doplňkové prodávaného zboží (služeb) zákazník uplatňuje v sídle AC.

2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník vyžaduje.

2.4. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu zas souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, AC mu slevu z ceny nepřizná.

2.5. Práva z odpovědnosti za vady ubytování je rovněž třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců. Práva z odpovědnosti za doplňkové prodávané zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí.

2.6. Zákazník při uplatnění reklamace uvede jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodní a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Současně AC doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

### **3. Vyřizování reklamací**

3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, nebo jiný pověřený zástupce AC povinen po potřebné prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce AC sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo pověřenému zástupci AC písemnosti, popř. jiné doklady, týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu, nebo pověřený zástupce AC. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřené ustanovení odstavce 3.2.

### **4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací**

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci,

musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci AC, jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce AC a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

## **5. Způsoby vyřízení reklamace**

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak AC poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejich vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu AC (vis major), nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a AC zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

## **6. Ostatní ustanovení**

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **7. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 1. 2017 a plně nahrazuje předchozí Reklamační řád cestovní kanceláře ADRIATIC CURATIO, s.r.o.