

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PLATNÉ od 01.12.2018

### 1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a pořadatelem zájezdu - Cestovka ADRIA s.r.o. (dale jen CK) se sídlem Průmyslová 1142, 686 01 Uherské Hradiště a provozovna Mariánské nám.200, 686 01 Uherské Hradiště, IČO 04545338, vzniká podpisem zákazníka Smlouvy o zájezdu potvrzené pořadatelem zájezdu nebo jeho obchodním zástupcem. Smlouva o zájezdu může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři u pořadatele zájezdu nebo prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené Smlouvy o obchodním zastoupení a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost obchodního zástupce uzavírat Smlouvy o zájezdu jménem pořadatele zájezdu, pro kterého je zájezd zprostředkováván. Pokud nebude Smlouva o zájezdu uzavřena osobně mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, je průkazná a závazná i smlouva o zájezdu zasláná internetovou poštou a faxem.

Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil a souhlasí jménem svým i jménem dalších osob uvedených ve smlouvě o zájezdu s obsahem Smlouvy o zájezdu a Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu. Za smluvní závazky dalších přihlášených na Smlouvě o zájezdu ručí první uvedený zákazník jako za své vlastní. Potvrzením Smlouvy o zájezdu se pořadatel zájezdu zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě dle katalogu či nabídkového listu. Pořadatel zájezdu si vyhraduje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené na Smlouvě o zájezdu. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě nezavazuje pořadatele zájezdu více než je uvedeno v katalogu či ve Smlouvě o zájezdu.

### 2. Cena zájezdu, platební podmínky

Cena zájezdu je smluvní cena mezi pořadatelem zájezdu na straně jedné a zákazníkem na straně druhé, zahrnuje zájezd specifikované ve Smlouvě o zájezdu, nezahrnuje služby, které se platí na místě pobytu u delegáta. Cena obsahuje DPH. Pořadatel zájezdu má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím. Pořadatel zájezdu je oprávněn požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny (nestanoví-li jinak). Tato záloha je splatná při podpisu Smlouvy o zájezdu. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit pořadatelovi zájezdu nejpozději do 30-ti dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší 30-ti dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% souhrnné ceny. Při platbě složenkou, fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je požadovaná částka připsána na účet pořadatele zájezdu. Při uzavření smlouvy u obchodního zástupce složí zákazník platbu přímo na účet pořadatele zájezdu nebo obchodnímu zástupci, přičemž obchodní zástupce není inkasním místem pořadatele zájezdu a termínem zaplacení se rozumí termín, kdy je požadovaná částka připsána na účet pořadatele zájezdu. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

Slevy lze uplatnit pouze při přihlášení (uzavření Smlouvy o zájezdu) a nelze je nárokovat zpětně. Sleva (také výherní poukaz, kupon na slevu atd.) se poskytuje jen ze základní katalogové ceny zájezdu. Slevy nelze sčítat, lze uplatnit pouze jednu slevu, pokud není výslovně pořadatelem zájezdu stanoveno jinak.

### 3. Zvýšení ceny zájezdu

Pořadatel zájezdu je oprávněn jednostranným úkolem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoveno způsobem zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená ve Smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo c) směného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak pořadatel zájezdu nevznikne právo na zaplacení rozdílů v ceně zájezdu.

### 4. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

#### a) ze strany pořadatele zájezdu

Je-li pořadatel zájezdu nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu.

Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené pořadatelem zájezdu, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Pořadatel zájezdu je oprávněn provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických. Tyto programové změny činí pořadatel zájezdu zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodů provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje pořadatel zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné, ledaže jde o

změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání). Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie nebo změna způsobu dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů.

#### b) ze strany zákazníka

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit pořadatelovi zájezdu, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překonhováním. Změna osoby (jména osoby) je možná nejpozději 5 dní před zahájením zájezdu za poplatek ve výši Kč 200,- /os. Změna termínu je možná za podmínek stanovených pořadatelem zájezdu za poplatek ve výši Kč 200,- /os.

### 5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

#### a) ze strany pořadatele zájezdu

Pořadatel zájezdu může před zahájením zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Pořadatel zájezdu je povinen zákazníka o zrušení zájezdu písemně informovat. Pořadatel zájezdu si vyhraduje právo zrušit zájezd také při nedosažení minimálního počtu účastníků, stanoveného na 35 osob na jeden autobusový zájezd, ve lhůtě nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Odstoupil-li pořadatel zájezdu od Smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu pořadatel zájezdu na základě nové Smlouvy o zájezdu poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li pořadatel zájezdu takový zájezd nabídnout.

Odstoupil-li pořadatel zájezdu od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit pořadatelovi zájezdu níže stanovené odpustné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu.

#### b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení doručeno cestovní kanceláři. Odstoupil-li zákazník od smlouvy svévolně, je povinen zaplatit pořadatelovi zájezdu níže stanovené odpustné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu. Nárok na zaplacení odpustného pořadatel zájezdu nevzniká, odstoupil-li zákazník od smlouvy z důvodů porušení povinnosti cestovní kanceláře dle této smlouvy nebo zákona. **V případě odstoupení jedné osoby ve dvoučlenném pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení apartmánu nižším počtem osob – zbývající osoby musí doplatit cenu za osobu, která od smlouvy odstoupuje, v té výši jako by byl apartmán obsazen všemi osobami.**

#### c) společná ustanovení

Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se v uvedených případech platby uskutečněné a na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové Smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je pořadatel zájezdu povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

### 6. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit pořadatelovi zájezdu odpustné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).

#### Výše odpustného za každou osobu činí:

30% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu více než 44 dní před datem odjezdu zájezdu.

40% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 44. až 35. dnem před datem odjezdu zájezdu.

60% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 34. až 25. dnem před datem odjezdu zájezdu.

80% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 24. až 11. dnem před datem odjezdu zájezdu.

100% z celkové ceny objednaných služeb, pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu v posledních 10 dnech před datem odjezdu zájezdu.

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru, zmešká odjezd zájezdu, musí být vyloučen ze zájezdu nebo se zájezdu neúčastní v důsledku jim dodaných nesprávných či neúplných údajů na Smlouvě o zájezdu, (nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů), nemá nárok na vrácení jim zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

### 7. Ostatní práva a povinnosti pořadatele zájezdu

#### a) při uzavření smlouvy o zájezdu

Pořadatel zájezdu může v katalogu nebo ve Smlouvě o zájezdu stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu

ve věku 15-18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám neúčastní.

Pořadatel zájezdu (popř. jeho obchodní zástupce)

předkládá zákazníkovi návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom výtisku se stejnou platností. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu stvrzuje, že převzal katalog pořadatele zájezdu, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a byl seznámen se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti pořadatele zájezdu.

Pořadatel zájezdu je povinen nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou mu známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování, b) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí pořadatel zájezdu svoji povinnost a – být splněny v průběhu uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu prostřednictvím obchodního zástupce, budou tyto další podrobné informace nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu zaslány obchodnímu zástupci, kde si je zákazník vyzvedne.

Pořadatel zájezdu odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené Smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem zájezdu nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Nesplní-li pořadatel zájezdu své povinnosti vyplývající ze Smlouvy o zájezdu nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u pořadatele zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.

Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od Smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu zprostit, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla pořadatel zájezdu zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit také, prokáže-li, že tuto škodu nezavinil on ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

a) zákazníkem

b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je pořadatel zájezdu povinen poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

#### b) v průběhu zájezdu

Pořadatel zájezdu je oprávněn provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je pořadatel zájezdu povinen:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo bližší se původním podmínkami

- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Pokud je zákazníkovi za službu poskytovanou v nižší kvalitě na místě nabídnuta a vyčerpána kompenzace ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn za takto poskytnutou službu v nižší kvalitě požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny. V případě, že pořadatel zájezdu zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality ve stejné zemi, jsou další nároky zákazníka vůči pořadatelovi zájezdu vyloučeny.

### 8. Ostatní práva a povinnosti zákazníka

Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odpustného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit pořadatelovi zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odpustné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto Smlouvu o zájezdu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost údajů uvedených osobních údajů.

Zákazník uděluje souhlas CK se zpracováním svých osobních údajů, poskytnutých za účelem plnění smlouvy, tj. zajištění zájezdu a dalších služeb, a za účelem marketing, propagace a nabídky služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK. Je-li zákazníkem nezletilé dítě, uděluje zákazník, který vykonává rodičovskou zodpovědnost souhlas se zpracováním osobních údajů tohoto nezletilého dítěte.

#### a) zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb

- na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu

- být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 6.
- písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba za podmínek uvedených v článku 4. b) (Změna podmínek Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka)
- právo na reklamaci v souladu s článkem 9. (Reklamacie)
- právo na ochranu dat, která se uvádí ve Smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami
- právo obdržet před čerpáním služeb doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

**b) zákazník je povinen:**

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných formulářů a dokladů (platný cestovní doklad, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.)
- zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se včas na místo odjezdu účastníků zájezdu, sdělené cestovní kanceláří
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. v místě a v objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobil cestovní kanceláři nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu
- splnit případně očekávaná a další povinnosti při cestách do zemi, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny právním předpisem.

**9. Reklamacie, odpovědnost za škody, reklamační řád**

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené Smlouvy o zájezdu.  
V případě, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek a rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve Smlouvě o zájezdu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné smluvní podmínky, má zákazník právo provést reklamaci. Zákazník uplatňuje reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava včas na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivní posouzení a řádné vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést ústně nebo písemně popř. jiným vhodným způsobem, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Cestovní kancelář je povinna příjmut reklamaci v sídle nebo v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, nebo u obchodního zástupce cestovní kanceláře (pokud Smlouva o zájezdu byla uzavřena jeho prostřednictvím), případně v místě poskytované služby u průvodce nebo u jiného pověřeného pracovníka cestovní kanceláře. Cestovní kancelář ADRIA je povinna zákazníkovi vydat písemně potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamace. Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejnopisem Smlouvy o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný pověřený pracovník CK povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem. Doporučuje se písemně podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá delegátovi, vedoucímu provozovny nebo jinému cestovní kanceláři pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kanceláři pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně

poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kanceláří od smlouvy odstoupit.  
Cestovní kancelář nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u ubytovacího zařízení či jiné organizace. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost cestovní kancelář není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře (vyšší moc) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí.  
V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Cestovka ADRIA s.r.o. informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Cestovka ADRIA s.r.o. prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení. Je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz)

**10. Další podmínky**

**a) cestovní doklady, dodržování celních, devizových a ostatních předpisů**

Zákazník odpovídá za platnost svého cestovního dokladu v době konání zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že od 26.06.2012 je každý občan ČR včetně dětí povinen cestovat na vlastní cestovní doklad. Některé státy vyžadují platnost cestovního pasu minimálně 6 měsíců po návratu ze zájezdu. Údaje o pasových a vízových požadavcích, ltlitých pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). V případě, že zákazník 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, doporučujeme aby si zákazník vzal s sebou na zájezd také i kopii svého cestovního dokladu. Zákazník je povinen dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

**b) zavazadla**

Prevoz zavazadel do hmotnosti 20kg/os. je zdarma. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. Pořadatel zájezdu nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel, potvrzení od místních orgánů a příslušné zápisy pak zákazník zasílá sám příslušné pojišťovně, jedná se o přímý vztah zákazníka k pojišťovně, dopravci nebo ubytovacímu zařízení.

**c) doprava**

Rozdělení sedadel v autobuse u autokarové přepravy je provedeno pořadatelem zájezdu s ohledem na věk přihlášených účastníků a s maximální ochotou dle možnosti vyhovět přání zákazníka, které však nelze garantovat. Zákazníkům je nabídnuta možnost zakoupení místenek. Pořadatel zájezdu neručí za změnu typu dopravního prostředku, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí a z dalších důvodů vyšší moci. Přesuší-li cestovní kancelář zájezd z důvodů vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

**d) ubytování**

Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů či apartmánů, které se mohou lišit velikostí, výhledem apod. a není možné z katalogu představit všechny typy ubytování. Proto jsou veškeré fotografie v katalogu orientační. Rozdělování pokojů či apartmánů probíhá zásadně ze strany ubytovacího zařízení a cestovní kancelář nemá na něj vliv (kromě ubytování v rezidenci Zodiaco, kde je zákazníkům nabídnuta možnost výběru konkrétní ubytovací jednotky za poplatek). Přistýlkou může být pohovka, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí se musí opustit pokoje v den odjezdu do 10:00 hod., možnost nastěhování v den příjezdu je dle možnosti hotelu nejdříve po 14:00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje (pokud cestovní kancelář neurčí jinak).

**e) stravování**

Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu v katalogu. Kontinentální snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, sladkého pečiva, másla, sýra nebo uzenin. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorií hotelu a zejména místním zvyklostem. Většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, sýr, salám, vše opět podle kategorie hotelu. Večeře je nabízena na bufet formou u menu s obsluhou, výběr z několika chodů a salátů nebo formou bufetu - volná konzumace. Nabídka opět odpovídá kategorií hotelu, Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak - např. all inclusive).

**f) delegát**

Delegát má zpravidla na starosti více ubytovacích kapacit a není většinou ubytován ve stejné ubytovací kapacitě s klienty. Nelze očekávat, že bude osobně stále k dispozici. Bude asistovat při příjezdu autobusů, při ubytování, seznámí vás na informačních schůzkách s údaji k pobytu a bude k dispozici v úředních hodinách v daných ubytovacích kapacitách. Zákazníci také obdrží na delegáta telefonický kontakt, kam se mohou v urgentních případech obracet.

**g) životní styl**

Zákazník bere na vědomí rychle se rozvíjející cestovní ruch a s ním související stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Stavební činnost se omezuje pouze na mimosezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce opět obnovena. Takové případy stavební činnosti nemůže cestovní kancelář ovlivnit a nese za ně odpovědnost. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolení patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Dále bere zákazník na vědomí, že většina pláží i hotelů je veřejně přístupná i místním, dle našich měřítek často hlúčnému obyvatelstvu. Údaje o vzdálenostech k pláži či městu, uvedených v katalogu, jsou orientační (vzdušnou čarou). Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů.

**11. Cestovní pojištění**

V cenách zájezdů není zahrnuto komplexní cestovní pojištění (léčebné výlohy, prevoz, repatriace, ztráta dokladů, připojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel a pojištění zrušení objednaných služeb). Cestovní kancelář zprostředkovává prodej komplexního cestovní pojištění od pojišťovny Union a.s., jehož typ, sazba a výše pojistného plnění jsou uvedeny v katalogu CK. Další typy pojištění (Pojistovna UNION a.s.) mohou být předloženy na jeho žádost. Pojistná smlouva vzniká mezi cestujícím a pojišťovnou. Cestovní kanceláři v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, případně výši finančních nároků z pojistného vztahu. Znamená to, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. V případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit, neboť za počátek pojištění se považuje den sepsání Smlouvy o zájezdu. Cestovní pojištění zahrnující plnění případného zrušení objednaných služeb je možno sjednat pouze při uzavírání Smlouvy o zájezdu, není možné jej uzavřít dodatečně. V případě vlastního pojištění či zakoupení pojištění od jiného partnera je zákazník povinen při případném onemocnění či úrazu v zahraničí pojistnou událost zajišťovat sám.

**12. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře**

Cestovka ADRIA s.r.o. má sjednanou zákonné pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona č.159/199 Sb. (Union poistovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 - Vinohrady; číslo pojistné smlouvy 1163747), na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář 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 c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

**INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKA GARANČNÍ LIST**

Pojistník (pojišťovna): Cestovka ADRIA s.r.o., Přímslovská 1142, 686 01 Uherské Hradiště, ČR  
Korespondenční adresa: Polní 730, 686 01 Uherské Hradiště  
IČ: 045 45 238 DIČ: CZ 045 45 238  
Pojistitel: Union poistovňa, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 - Vinohrady  
IČ: 242 63 736 DIČ CZ 683015587

Pojistná smlouva od 01.12.2018 do 30.11.2019

Pojištění se vztahuje na zájezdy a poukazy na zájezd prokázané během platnosti pojistné smlouvy. Pojištění se vztahuje i na zájezdy (včetně poukazu na zájezd) zaplacené předtím platnosti pojistné smlouvy, které se mají uskutečnit během trvání pojištění.

Pojištění zahrnuje i úpadek cestovní kanceláře, z důvodu kterého cestovní kancelář: a) neposkytne zájezdovou dopravu, nebo b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Ve smyslu zákona č. 159/199 Sb., úpadečnické postupy a pojistné smlouvy jsou pojištěním kryty náklady vůči CK: Cestovka ADRIA s.r.o., až do částky 1.000.000,- Kč, pro zájezdy, poukazy na zájezd.

V případě, že všechny náklady uplatněné zákazníky z pojistných událostí ušší pojistnou smlouvu pojistnou smlouvu, která obsahuje smluvní úpravu v souvislosti smlouvou pro zájezdy, poukazy na zájezd a smlouvy o zakoupení služeb, přebírá při zaplacení pojistného plnění za ubytování, dopravu, a náklady pojistné události, včetně Union poistovňa, a.s. je povinen plnit v plné výši po uhracení rozdílů mezi zaplacenými náklady klientů a výplatou pojistného podle úpadečnického fondu.

Pojištění zahrnuje i změnu země odjezdu na výše uvedenou adresu, ve pracovní době telefonicky na číslo 044 111 211 +421-2-209 15 911, nebo faxem na číslo +421-2-542 1112 a od 01.06.2019 do 15.10.2019 lze telefonicky též na +421-1994 895 995, resp. elektronicky poštou na adresě: [union@unionpoistovna.cz](mailto:union@unionpoistovna.cz).

Zákazník je povinen oznámit Union poistovňa, a.s. vznik pojistné události ve lhůtě 6 měsíců od jejího vzniku, jinak nárok na pojistné plnění nevzniká.

Ing. Jitka Čížková  
ředitel úseku vývoje produktů a redovného pojištění

**13. Závěrečná ustanovení**  
Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou platné a účinné od 01.12.2018 s tím, že ruší platnost všech Všeobecných podmínek předchozích. Tyto podmínky jsou součástí Smlouvy o zájezdu a smluvní strany se uzavřením Smlouvy zavázaly jimi řídit.