Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře Akvila Travel, s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen Podmínky) jsou platné na všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře AKVILA TRAVEL, s.r.o. se sídlem Dolní náměstí 24/41, 779 00 Olomouc, IČO 62363794, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, odd. C, vložka 7958 (dále jen cestovní kancelář).

1.2 Tyto Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy, uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří.

2. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1 Účastníky smluvního vztahu jsou cestovní kancelář a zákazník. Na zájezd se může zákazník přihlásit přímo v cestovní kanceláři, nebo přes její webové stránky, nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli s cestovní kanceláří Smlouvu o obchodním zastoupení.

2.2 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (nebo jeho zákonným zástupcem) řádně vyplněného a podepsaného návrhu smlouvy o zájezdu a jeho potvrzením ze strany cestovní kanceláře. Uzavřením smlouvy zákazník stvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy o zájezdu, že s tímto obsahem souhlasí, jakož i s Podmínkami a zavazuje se zaplatit sjednanou cenu před realizací zájezdu.

2.3 Smlouva o zájezdu je zákazníkovi dostupná na webových stránkách www.akvila.cz,.Tím, že zákazník odeslal smlouvu na zájezd do cestovní kanceláře, dává tímto současně na vědomí, že se před jejím odesláním seznámil s Podmínkami (jsou rovněž na webových stránkách – viz výše), souhlasí s nimi a bere na vědomí, že tyto jsou nedílnou součástí zaslané smlouvy o zájezdu.

3. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY, ZMĚNY CEN

3.1 Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny zájezdu či objednaných služeb před jejich poskytnutím. Cena jednotlivých zájezdů je uvedena a specifikována v katalogu (ceníku), konečná závazná a dohodnutá cena je pak uvedena ve smlouvě o zájezdu.

3.2 Termín úhrady ceny:

3.2.1 Zálohu min. 30% z celkové ceny zájezdu je povinen zákazník zaplatit do 7 dnů od podpisu smlouvy o zájezdu. Pouze při složení zálohy ve výši 30% máte nárok na slevy uvedené v ceníku.
Další záloha ve výši 20% musí být uhrazena do 2 měsíců od podepsání smlouvy o zájezdu.
Doplatek ceny musí být uhrazen nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu.

3.2.2 V případě uzavření smlouvy v době kratší jak 30 dnů před zahájením zájezdu, je povinen zákazník zaplatit celou cenu zájezdu při podpisu smlouvy.

3.2.3 Za den zaplacení zájezdu nebo jednotlivých služeb se považuje den převzetí hotovosti cestovní kanceláří nebo den připsání hotovosti na účet cestovní kanceláře.

3.2.4 Zákazník může udělit plnou moc svému prodejci (obchodnímu zástupci CK) tím, že uhradí platbu za zájezd tomuto prodejci. Poukazuje-li platbu daného zájezdu cestovní kanceláři prodejce zákazníka, rozumí se, že zákazník udělil prodejci pověření k provedení této platby. Udělením plné moci prodejci odpovídá za řádnou a včasnou úhradu plateb cestovní kanceláři vždy zákazník.

3.3 Cestovní kancelář má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu nebo ceny jednotlivých služeb v těchto případech:

3.3.1 Zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služby o více jak 10 %. Zvýšení ceny bude odpovídat procentu navýšení směnného kurzu. (Pro stanovení cen zájezdů pro rok 2016 byl použit kurz ČNB platný k 1.10.2015).

3.3.2 Zvýšení ceny za dopravu vč.ceny pohonných hmot. Ceny zájezdu jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen určených Platts „ Barges Rotterdam High, uveřejněných v Platts Marketscan, dostupném na www.platts.com (cena na světových trzích) za měsíc, který předchází měsíci, v němž má být účtován palivový příplatek. Jestliže tato průměrná cena leteckého paliva překročí cenu 600 USD/MT, je cestovní kancelář oprávněna účtovat ke každému sedadlu palivový příplatek dle podmínek letecké společnosti provozující daný let. Konečná výše palivového příplatku bude klientovi oznámena nejpozději 21 dnů před odletem.

3.3.3 Zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištní, bezpečnostní, emisní, palivové poplatky), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Cestovní kancelář je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

3.4 Oznámení o jednostranném zvýšení ceny zájezdu v případech uvedených v bodě 3.3 je cestovní kancelář povinna zákazníkovi odeslat nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Zákazník je povinen doplatit rozdíl v ceně nejpozději ve lhůtě uvedené v písemném oznámení.

3.5 Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující poslední den zájezdu. Pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1 K základním právům zákazníka patří:

4.1.1 Právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá nárok na jejich náhradu.

4.1.2 Právo vyžadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak.

4.1.3 Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a cesty.

4.1.4 Právo na ochranu osobních údajů, které uvádí v cestovní smlouvě či jiných dokumentech.

4.1.5 Právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu podle čl. 7.1. těchto Podmínek.

4.1.6 Právo na reklamaci vad služeb.

4.1.7 Právo písemně oznámit cestovní kanceláři nejpozději 2 pracovní dny před zahájením zájezdu jméno náhradníka v případě, že oznámení je současně souhlasem nového účastníka s podmínkami smlouvy o zájezdu.

4.1.8 Právo elektronicky obdržet přes své rezervační číslo zájezdu, nejpozději 7 dnů před jeho zahájením, všechny další písemné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

4.2.1 Poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména pravdivé vyplnění smlouvy o zájezdu a předložení potřebných dokladů. U zákazníků se zdravotními problémy je žádoucí písemně upozornit na tyto problémy, nejlépe ve smlouvě o zájezdu.

4.2.2 Písemnou formou informovat o všech event. pozdějších změnách osobních údajů. Pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedena aktuální e-mailová adresa, poštovní adresa, telefonní číslo či jiný údaj pro doručování, neručí cestovní kancelář za případné škody, které zákazníkovi v důsledku toho vzniknou.

4.2.3 Převzít od cestovní kanceláře elektronicky doklady potřebné pro čerpání služeb, řádně si je překontrolovat a řídit se jimi, dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu) se všemi potřebnými doklady a dokumentací, vyžadovanou v místě určení letu, vč. pasů, víz apod.
Tyto doklady si zákazník převezme na webových stránkách cestovní kanceláře pod svým rezervačním číslem, které je uvedeno v záhlaví jeho Smlouvy o zájezdu. Jedná se o tyto doklady: Pokyny k odjezdu, Flight voucher (letecký), Acccommodation voucher (ubytovací), kartičku pojištění v důsledku úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., Pojišťovací kartičku Uniqa, Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění (Uniqa), Pokyny pro případ pojistné události (Uniqa).
4.2.4 Zaplatit řádně cenu zájezdu.
4.2.5 Řídit se pokyny delegáta zájezdu či jiné osoby určené cestovní kanceláří, dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp.v místě a objektu.
4.2.6 Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, omezit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu, dodržovat pravidla slušného chování a počínat si tedy tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo cestovní kanceláře.V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a tím i nárok na náhradu za nevyužité služby.
4.2.7 Uhradit škodu, kterou způsobil cestovní kanceláři, ostatním zákazníkům, příp. třetím osobám.
4.3 Je-li zákazníkem právnická osoba, má tyto základní povinnosti:
4.3.1 Předat cestovní kanceláři před zahájením zájezdu seznam účastníků s uvedením potřebných osobních údajů jako u zákazníka jednotlivce.
4.3.2 Seznámit účastníky zájezdu s těmito Podmínkami i všemi informacemi, které cestovní kancelář poskytne, zejména o rozsahu a kvalitě služeb a podmínkách uzavřené smlouvy.
4.3.3 Zabezpečit plnění základních povinností účastníků zájezdu, kde je nutná jejich součinnost.
4.3.4 Určit vedoucího skupiny, který zajišťuje plnění služeb od dodavatelů.

5. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

5.1 Základní práva jsou zejména:
5.1.1 Právo na zaplacení ceny zájezdu či jednotlivých služeb před jejich poskytnutím.
5.1.2 Právo jednostranně v odůvodněných případech změnit obsah a rozsah sjednaných služeb, právo provádět v průběhu zájezdu změny v programu a ve službách, není-li možné je z vážných důvodů dodržet či poskytnout.
5.1.3 Právo domáhat se splnění povinností zákazníkem, v případě porušení jeho povinností uplatnit své nároky a příslušné sankce.
5.2 Základní povinnosti jsou zejména:
5.2.1 Poskytnout zákazníkovi sjednané a zaplacené služby.
5.2.2 Informovat zákazníka o všech pro něho důležitých skutečnostech, o sjednaných službách, které jsou jí známy.
5.2.3 Uzavřít pojistnou smlouvu pro případ úpadku, na základě které vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události a vydat zákazníkovi doklad o svém pojištění.
5.2.4 Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb, které nebyly poskytnuty a nebylo za ně poskytnuto náhradní plnění.

6. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY

6.1 Sjednané služby.
6.1.1 Katalog a ceník zájezdů je připravován a tištěn s velkým časovým předstihem (text i fotodokumentace). Cestovní kancelář si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy o zájezdu případné změny údajů v těchto dokumentech, stravě, transféru či jiných službách, které mohou nastat i bezprostředně před odletem zákazníka či po jeho odletu. Skutečný stav se může změnit v průběhu krátkého časového úseku, mohou nastat přírodní či společenské změny v daném letovisku, např. je zahájena stavební činnost, zábavní činnost, apod., i v blízkosti ubytovacího zařízení zákazníka, v blízkosti pláže či na pláži, apod. Také se může stát, že svou obchodní činnost v průběhu sezony ukončí některá inzerovaná zařízení. Za jejich provoz cestovní kancelář neručí a tyto změny nemohou tak být předmětem účinné stížnosti a reklamace zákazníka.
6.1.2 U každého ubytovacího zařízení je uveden v katalogu, na webových stránkách či v jiných propagačních materiálech odstavec „Vybavení“, u něhož mohou v průběhu sezony nastat změny v tom smyslu, že některé jeho části jsou užíváním znehodnoceny (např. různá sportoviště) či zcizeny a již nejsou nahrazeny. Je tedy nutné se dotázat při uzavírání cestovní smlouvy, zda nedošlo k nějaké zásadní změně. Protože se však jedná většinou o nepodstatné změny, nemající zásadní vliv na kvalitu zájezdu a které cestovní kancelář nemůže ovlivnit, nezakládají právo zákazníka na účinnou reklamaci s cílem získání finanční kompenzace.
6.1.3 Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře od dohodnutého obsahu smlouvy o zájezdu jsou v případech objektivní nutnosti přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, event. programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).
6.1.4 Inzerovaná (fakultativní) cena služeb nezahrnutá v ceně zájezdu se může rovněž v průběhu roku měnit. Případná sleva ceny zájezdu vyhlášené cestovní kanceláří po datu podpisu smlouvy o zájezdu se zákazníkem, nezakládá právo zákazníka na novou, tedy slevněnou cenu.
6.1.5 Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, nebo zmešká odlet/odjezd dopravního prostředku, nebo je v průběhu zájezdu vyloučen ze zájezdu, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
6.1.6 V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
6.1.7 Způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při knihování zájezdu. Cestovní kancelář může však předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti, jestliže by hrozila časová prodleva při doručení dokladů zakazníku a to i tehdy, jestliže byl sjednán jiný způsob předání těchto dokladů. Za cestovní doklady se v tomto případě nepovažuje cestovní pas, zdravotní, celní a jiné formality nezbytné k cestě do příslušné země.
6.1.8 Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na smlouvě o zájezdu a odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnutí změn služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně písemně uvedeno ve smlouvě o zájezdu nebo jejím doplňku a potvrzeno cestovní kanceláří a zákazníkem a uhrazeno již před jejich poskytnutím.
6.1.9 Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na smlouvě o zájezdu, odjezd a příjezd budou potvrzeny v Pokynech k odjezdu, nejpozději 7 dnů před odjezdem umístěných na webu cestovní kanceláře.
6.1.10 Délka zájezdu je v ceníku vyjádřena počtem dní (viz ceník). Placená služba je počet noclehů.
6.1.11 Letecká přeprava je zajišťována s renomovanými leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou.

U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě zákazníků do jednotlivých letovisek, tj. leteckou dopravou a autobusovými transfery a ubytováváním klienta, tedy nikoli k vlastní rekreaci. Tyto dny, tedy první a poslední, nemůže být smluvními stranami považován za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu tedy nelze účinně reklamovat tzv. zkrácený pobyt s cílem získání finanční kompenzace.
Součástí přímých letů mohou být mezipřistání. Z hlediska trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího a to, jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. Totéž platí při odletu ze zahraničí do ČR, kdy se z provozních či jiných důvodů, odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V tomto případě, i když je jiné datum uvedeno ve smlouvě o zájezdu, nelze z důvodů provozních, technických, bezpečnostních či jiných závažných důvodů, dodržet dohodnuté datum ve smlouvě o zájezdu. V těchto případech, protože nemá cestovní kancelář na tyto skutečnosti žádný vliv, nelze tedy po ní účinně požadovat finanční kompenzaci. Za případné větší zpoždění letů plně odpovídá daná letecká společnost, nikoli cestovní kancelář, tedy postižený zákazník je v přímém vztahu s leteckou společností a cestovní kanceláří nemá na případné odškodnění vůbec žádný vliv. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z hotelu v nočních /ranních hodinách, se účtuje celá noc. Jedna noc v případě pozdních nočních letů je do celkového počtu nocí započítávána i v případě, pokud je zákazník ubytován do 12:00 hodin následujícího dne. Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, případně z důvodů přetížení letových koridorů, pozemních komunikací, stávek místního obyvatelstva, či z důvodů tzv. vyšší moci, či z jiných důvodů, které nemůže cestovní kancelář ovlivnit. Cestující musí při plánování přípojů na/z dovolené zohledňovat možnost i výraznějšího zpoždění a tuto okolnost brát v úvahu.
Posuny letových časů se mohou uskutečnit i na poslední chvíli a přes veškeré úsilí se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat zákazníka. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo ani na slevu či jiné odškodnění. Zákazník bere tímto na vědomí, že v případě, kdy nastane zpoždění shora blíže uvedené, nejde ze strany cestovní kanceláře o porušení smlouvy. Proto v případě jeho odstoupení od smlouvy, je cestovní kancelář oprávněna účtovat si stornovací poplatky dále blíže specifikované. Cestovní kancelář nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Zákazník musí počítat s tím, že v charterových letech se podává úsporné jídlo a pití a že tyto charterové lety většinou nedosahují kvalitativních parametrů pravidelné letecké přepravy. Váhový limit pro zavazadlo je stanoven na 15 kg/osoba, každý zákazník může mít pouze jedno zapsané zavazadlo. Váha příručního zavazadla může být maximálně 5 kg. Při navýšení hmotnosti jednoho zavazadla na 15-23 kg při cestě tam a zpět – viz. webové stránky cestovní kanceláře. Přeprava živých zvířat a sportovního vybavení taktéž.
6.1.12 Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy zákazník začne čerpat první zaplacenou službu. Může to být péče letištního asistenta pořadatele zájezdu (cestovní kanceláře) na daném letišti, popřípadě odbavovací kontakt s odbavovací přepážkou na daném letišti. Za konec zájezdu se počítá okamžik, kdy zákazník vyčerpal již veškeré zaplacené služby. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční ráno a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přílet, se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak i nočních hodinách. Transferové tuzemské dopravní služby se do začátku a konce zájezdu nezapočítávají. Jde jen o doplňkovou, fakultativní službu cestovní kanceláře. Tato tuzemská služba je fakultativní a tedy není započítána do ceny zájezdu a platí se zvlášť.
6.1.13 Podle mezinárodních zvyklostí jsou zákazníci v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Časný příjezd nebo pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Rozdělování ubytovacích kapacit resp. pokojů probíhá většinou ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a cestovní kancelář na něj nemá vliv.
Reklamace týkající se rozdělování pokojů není tedy účinným důvodem k získání finanční kompenzace pro zákazníka.
6.1.14 Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb v rámci 24 hodin od plánovaného odletu a příletu, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže cestovní kancelář poskytovat záruky a žádnou náhradu. V tomto smyslu tedy nelze účinně reklamovat zájezd s cílem získání finanční kompenzace pro zákazníka.
6.1.15 Zákazníci, kteří mají zaplacený transfer na letiště, jsou povinni dostavit se na místo nástupu transferu (přesný popis stanoviště obdrží v cestovních pokynech) včas a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Pokud se zákazník ve lhůtě určené nedostaví, je povinen si transfer zajistit sám a na vlastní náklady. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno v Cestovní smlouvě nebo v katalogu, případně jiné závazné místo poskytnuté cestovní kanceláří. Jakákoli změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením cestovní kanceláře.
6.1.16 Zákazníci, kteří nemají zaplacený transfer, se dostaví na letiště nejpozději dvě hodiny před plánovaným odletem, pokud není stanoveno jinak.
Zákazníci, kteří se nedostaví na letiště nejpozději dvě hodiny před odletem, mohou mít problémy s odbavením a s odletem samotným. Pracovníci letiště nejsou povinni udělovat zákazníku výjimku a sami porušovat tuto letištní směrnici a nemusí tedy zákazníka již odbavit a připustit jej k odletu samému.V tomto případě nelze požadovat náhradu škody po letišti, ale ani po cestovní kanceláři.
6.1.17 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen či termínů, závazná je pro cestovní kancelář i pro kupujícího pouze cena uvedená a potvrzená cestovní kanceláří na smlouvě o zájezdu zákazníka.
6.2 Změna sjednaných služeb před zahájením zájezdu:
6.2.1 Cestovní kancelář je oprávněna v případech, kdy ji k tomu nutí vnější okolnosti, jednostranně změnit před zahájením zájezdu sjednané podmínky smlouvy, zejména rozsah a kvalitu poskytovaných služeb. V takovém případě je povinna toto oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu. Pokud navrhovaná změna má za následek i změnu ceny služeb, je povinna v návrhu tuto změnu uvést.
6.2.2 Zákazník má právo se rozhodnout, jestli s navrhovanou změnou souhlasí nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě nejdéle do 5 dnů od smlouvy neodstoupí, platí, že s navrhovanou změnou smlouvy souhlasí.
6.2.3 Pokud je se změnou smlouvy spojena i vyšší cena zájezdu či služeb, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně nejdéle do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. V případě porušení těchto povinností zákazníka je cestovní kancelář oprávněna od smlouvy odstoupit a má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty dle těchto Podmínek.
6.2.4 Pokud je se změnou smlouvy spojeno i snížení ceny zájezdu či služeb, je povinna cestovní kancelář zákazníkovi vrátit rozdíl v ceně.
6.2.5 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změny místa odletu a příletu, trasy letu, možnost mezipřistání, změny letecké společnosti, typu letadla, letového plánu. Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění letu a upozorňuje na možnost jeho vzniku v důsledku přetížení letových koridorů, technických a provozních důvodů. V těchto případech nenahrazuje cestovní kancelář služby, které v důsledku zpoždění nemohly být čerpány a neodpovídá za škody, které by tímto zákazníkovi vznikly.

6.2.6 Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem než je uveden v cestovní smlouvě a jsou-li náklady na tuto dopravu vyšší než původní, uhradí rozdíl v ceně cestovní kancelář. Jsou-li náklady při náhradní dopravě nižší, cestovní kancelář vrátí rozdíl v ceně zákazníkovi.
6.2.7 Cestovní kancelář může na přání zákazníka provést změnu podmínek sjednaných ve smlouvě, je-li tuto změnu možno realizovat a to za paušální poplatek 300,- Kč za jednu osobu uvedenou ve smlouvě o zájezdu. Jedná se o změnu termínu, jména, místa odjezdu či příjezdu, změnu služeb a dopravy. Změny provedené v době kratší než 45 dní před odletem, lze ze strany cestovní kanceláře považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku. Pokud byla smlouva o zájezdu uzavřena před reklamní akcí, kterou se snížila cena jeho zájezdu, nemá již zákazník právo na tuto nižší reklamní cenu.
6.3 Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu:
6.3.1 Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb, které jsou předmětem smlouvy o zájezdu, neposkytne cestovní kancelář některou ze služeb řádně a včas, nebo zjistí, že nebude moci všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas poskytnout, zavazuje se bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd (příp. čerpání služeb) pokračovat. Zejména je povinna zabezpečit náhradní služby pokud možno ve stejném rozsahu a kvalitě, jak byly původně sjednány.
6.3.2 Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zjistit jinak, než prostřednictvím služeb nižší kvality než odpovídá smlouvě, má zákazník, pokud nedošlo k jiné dohodě, právo na uplatnění slevy z původně sjednané a zaplacené ceny zájezdu či služeb.
6.3.3 Nepřijme-li zákazník náhradní služby nižší kvality či jiné náhradní služby, nebo není možno náhradní služby zajistit, je cestovní kancelář rovněž povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
6.4 Zrušení sjednaných služeb.
6.4.1 Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložené veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat.
6.4.2 Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, pokud z vážných důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.
6.4.3 V případě zájezdu, u něhož se pro realizaci požaduje dosažení minimálního počtu zákazníků, je cestovní kancelář oprávněna tento zrušit, a to ve lhůtě 20 a více dnů před zahájením tohoto zájezdu, pokud tohoto minimálního počtu nebude dosaženo.
6.4.4 Dojde-li ke zrušení zájezdu či jednotlivých služeb dle tohoto bodu, má zákazník právo na základě nové smlouvy na poskytnutí náhradního zájezdu či služby nejméně v rozsahu a kvalitě původní smlouvy, je-li cestovní kancelář schopna takový zájezd nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vše, co již obdržela na úhradu původní smlouvy. Pokud bude nová smlouvy uzavřena, použije se platba již uhrazená za platbu dle nové smlouvy. Případný rozdíl v cenách jsou povinny si strany vypořádat do 5 dnů po podpisu nové smlouvy.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

7.1 Odstoupení ze strany zákazníka.
7.1.1 Zákazník může před zahájením zájezdu odstoupit kdykoliv. Smluvní vztah zaniká ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení cestovní kanceláři, ve kterém zákazník uvede všechny údaje, nutné k identifikaci cestovní smlouvy, od které odstupuje.
7.1.2 Při odstoupení od smlouvy vzniká cestovní kanceláři nárok na zaplacení odstupného, není-li důvodem porušení povinností cestovní kanceláře stanovených smlouvou či zákonem.
7.1.3 Zákazník má právo rovněž odstoupit od smlouvy také v případě, že nebude uzavřena nová smlouva podle čl. 6.2. a 6.4. těchto Podmínek.
7.2 Odstoupení ze strany cestovní kanceláře:
7.2.1 Cestovní kancelář může od smlouvy odstoupit jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost stanovenou smlouvou nebo těmito Podmínkami, zejména pokud neuhradí cenu zájezdu řádně a včas.
7.2.2 Oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zašle cestovní kancelář zákazníkovi na adresu uvedenou ve smlouvě. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení tohoto oznámení.
7.2.3 Písemné oznámení o odstoupení musí být doručeno druhé smluvní straně osobně, doporučenou poštou na adresu, uvedenou ve smlouvě o zájezdu. Oznámení se považuje za doručené doručením druhé smluvní straně na adresu uvedenou ve smlouvě. Nebude-li uložené oznámení vyzvednuto do 3 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení.
7.3 Odstupné :
7.3.1 V případě, že cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem a v případě, že od smlouvy odstoupí zákazník, aniž by došlo k porušení povinností na straně cestovní kanceláře, stanovených smlouvou či těmito Smluvními podmínkami, je zákazník povinen zaplatit odstupné.
7.3.2 Odstupné za každou přihlášenou osobu činí:
· 60 a více dnů před zahájením zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15 % z celkové ceny zájezdu,
· 59 až 30 dnů před zahájením zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 35 % z celkové ceny zájezdu,
· 29 – 15 dnů před zahájením zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu,
· 14 – 8 dnů před zahájením zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z celkové ceny zájezdu,
· 7 a méně dnů před zahájením zájezdu 100 % z celkové ceny zájezdu.
7.3.3 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd.
7.3.4 Cestovní kancelář má právo na jednostranné započtení odstupného se v zájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.
7.4 Smluvní pokuty.
7.4.1 V případě, že zákazník poruší své povinnosti stanovené smlouvou, těmito Podmínkami či zákonem, je povinen zaplatit cestovní kanceláři smluvní pokutu ve výši 3 000,-Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti.Tím není dotčen nárok cestovní kanceláře na náhradu škody.
7.4.2 Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší jak 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále tehdy, když prokáže, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nedosažení požadovaného minimálního počtu zákazníků nebo vzhledem k vyšší moci.

8. REKLAMACE

8.1 Jsou-li sjednané služby poskytnuty vadně nebo nejsou poskytnuty vůbec, má zákazník právo na uplatnění reklamace.
8.2 Zákazník může písemnou reklamaci uplatnit v ČR poštou, e-mailem, či jinak, dále na místě samém pomocí Reklamačního

protokolu. Písemnou reklamaci či Reklamační protokol může zákazník rovněž uplatnit v provozovně cestovní kanceláře, pokud smlouvu uzavřel prostřednictvím obchodního zástupce, pak i u tohoto obchodního zástupce a také v místě poskytované služby u delegáta cestovní kanceláře. Zákazník je povinen uvést do písemné reklamace či do Reklamačního protokolu konkrétní zájezd, jehož se reklamace týká, uvést, v čem spatřuje vadu poskytnuté služby, dále komu je určen, datum uplatnění reklamace, detailnější popis závady, které zákazník reklamuje, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, jméno a podpis zákazníka s potvrzením o převzetí jednoho vyhotovení Reklamačního protokolu, jméno a podpis pracovníka (delegáta, průvodce). Podstatné pro reklamaci jsou pouze objektivně doložitelná a dokladovaná fakta.

8.3 Zákazník je povinen uplatnit své právo na reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava ještě v místě poskytování služby. Nejpozději však musí být toto právo uplatněno do 1 (jednoho) měsíce ode dne skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty dojde k promlčení nároku zákazníka. K opožděné nebo nedoložené reklamaci nebude cestovní kancelář přihlížet.

8.4 Pokud zákazník zjistí v průběhu zájezdu drobné vady, které je možno na místě odstranit, je povinen je reklamovat okamžitě u delegáta cestovní kanceláře tak, aby je bylo možno odstranit v co nejkratší době ještě v průběhu zájezdu. Cestovní kancelář je oprávněna řešit takovou podanou reklamaci v místě konání zájezdu poskytnutím náhradní služby či jinou vhodnou kompenzací.

8.5 Zákazník bere na vědomí, že po dobu pobytu v letových halách, v letadle, na lodi nebo v autobuse přebírá odpovědnost přepravní společnost a zákazník je povinen se řídit jejími pokyny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti cestovní kanceláře (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, kdy tento zcela nebo zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

8.6 Cestovní kancelář upozorňuje zákazníky, že snímky ubytovacích objektů, jejich vybavení či pokojů, snímky pláží, apod., uvedené v katalogu, jsou pouze ilustrační. Ubytovací zařízení mohou mít více objektů, více druhů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením apod. a v katalogu nejsou a nemohou být všechny zobrazeny.

8.7 Reklamující zákazník se tímto zavazuje, že veškeré skutečnosti, které uvede ve svém Reklamačním protokolu, či ve své reklamaci, či stížnosti, či jinde (www, mediích, orgánům státní správy, apod.), bude uvádět korektně v souladu se skutečností.

8.8 K reklamování služeb slouží tiskopis - Reklamační protokol. Každý průvodce-delegát je na požádání povinen předložit tiskopis Reklamačního protokolu reklamujícímu zákazníku. Pokud není k dispozici tiskopis Reklamační protokol, je možné sepsat reklamaci na papír, který musí mít ovšem všechny náležitosti Reklamačního protokolu. Subjektivní dojem reklamujícího zákazníka není pro samotnou reklamaci podstatný. Rovněž reklamující zákazník si musí být vědom toho, že pocity či prožité příběhy jiných účastníků téhož zájezdu, nejsou pro jeho vlastní reklamaci podstatné a nelze na ně brát při vyřizování reklamace zřetel. Cestovní kancelář odpovídá za vady služeb poskytovaných v průběhu zájezdu, k jejichž zajištění se zavázala. Jednotlivci a organizace jsou povinni reklamovat vady poskytovaných služeb ihned po zjištění tak, aby bylo možno tyto vady odstranit ještě v průběhu zájezdu. Reklamace v průběhu zájezdu řeší vždy průvodce-delegát. V případě, že se nedostatek nepodaří odstranit, tedy závada je neodstranitelná, potom za přítomnosti průvodce-delegáta sepíše zákazník Reklamační protokol. Tento Reklamační protokol průvodce-delegát zákazníkovi podepíše s tím, že s nim byl seznámen, což ovšem neznamená, že s obsahem reklamace zákazníka vždy průvodce-delegát souhlasí. O platnosti či zamítnutí reklamace rozhoduje vždy vedení cestovní kanceláře v České republice a to po prošetření jejího obsahu.

Hromadnou reklamaci bez plných mocí zákon nepřipouští.

Je-li reklamace uznána, finanční kompenzace se provádí vždy dokladovatelně a to složenkou přes Českou poštu, nebo po dohodě bezhotovostním stykem přes bankovní dům na účet zákazníka.

9. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

9.1 Cestovní kancelář nemá žádnou odpovědnost za cenu a kvalitu fakultativních výletů a služeb, které si zákazník zajistí v místě pobytu sám, prostřednictvím delegáta, v hotelu či u jiného provozovatele služeb.

9.2 Cestovní kancelář neodpovídá zákazníkovi za škodu, která by mu byla způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu.

9.3 Cestovní kancelář nemůže ovlivnit místní poměry v daném místě, např. čistotu ovzduší, teplotu vzduchu, teplotu a kvalitu mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu, apod. V těchto případech neposkytuje cestovní kancelář žádné kompenzace.

9.4 Zákazník bere na vědomí, že v ubytovacích zařízeních může docházet při různých zábavních programech i po 22 hodině k obtěžování hlukem.

Tomuto nemůže cestovní kancelář zabránit a nenese proto za toto žádnou odpovědnost.

10. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

10.1 Cestovní kancelář prohlašuje, že má uzavřenou pojistnou smlouvu na celou dobu své činnosti u pojišťovny UNIQA, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář v důsledku svého úpadku:

10.2 Neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu.

10.3 Nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční.

10.4 Nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze z části.

11. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

11.1 Při zakoupení zájezdu do 23.12.2015 získává zákazník zdarma pojištění léčebných výloh v zahraničí a asistenčních služeb s maximálním plněním až do 7 000 000 Kč u pojišťovny UNIQA.

11.2 Zákazník si může sjednat pojištění přes cestovní kancelář v níže uvedeném rozsahu za stanovenou cenu :

Rozsah sjednaného cestovního pojištění UNIQA pojišťovna, a.s. a limity pojistného plnění:

Popis	Limity	Cena / osoba	Zvýhodněná cena
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění	7 000 000 Kč	190 Kč	440 Kč**
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:			
- náklady na repatriaci pojištěného	do výše max. plnění		
- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného	do výše max. plnění		
- náklady na vyslání opatrovníka	140 000 Kč		
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty	140 000 Kč		
- náklady vzniklé zmeškáním veřejného dopravního prostředku	140 000 Kč		
- náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování	140 000 Kč		
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	140 000 Kč		
- zachraňovací náklady	2 100 000 Kč		
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo busu	140 000 Kč		
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	140 000 Kč		
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	300 000 Kč	290 Kč**	
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	600 000 Kč		
Úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc)	600 Kč / den		
Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	5 000 000 Kč		
Připojištění zavazadel	40 000 Kč 20 000 Kč / ks		
Pojištění stornovacích poplatků (80%), max. do výše*	30 000 Kč		
Pojištění náhrady dovolené (80%), max. do výše*	30 000 Kč		
Pojištění stornovacích poplatků (80%), max. do výše*	40 000 Kč	BONUS**	BONUS**
Pojištění náhrady dovolené (80%), max. do výše*	40 000 Kč		

*Pozdější zakoupení tohoto pojištění není možné.
**Bonus bude poskytnut pouze klientům, kteří si zakoupí zájezd v hodnotě vyšší než 37 000 Kč / osoba. Tito klienti uhradí i s navýšeným limitem storna stejnou cenu jako ostatní klienti tj. za komplexní pojištění 290 Kč / osoba nebo 440 Kč / osoba za rozšířené komplexní pojištění včetně léčebných výloh.

Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb je ZDARMA při rezervaci zájezdu do 23.12.2015.

11.3 Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Cestovní kancelář je pouze prostředníkem při sjednávání smlouvy. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění a souhlasí s jejich zněním.
11.4 Zákazník je povinen nahlásit cestovní kanceláři bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den, že nastala událost, pro kterou je nutno zájezd stornovat.
11.5 Zákazník je povinen nahlásit pojistnou událost pojišťovně a předložit doklady prokazující vznik škodní události a doklady o zaplacení stornovacích poplatků za zrušení zájezdu.

12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH DAT

12.1 Podpisem cestovní smlouvy uděluje zákazník souhlas k tomu, aby cestovní kancelář zpracovávala jeho osobní údaje, které jí poskytl pro naplnění účelu smlouvy o zájezdu, a to v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů v platném znění.
12.2 Cestovní kancelář je oprávněna předat tyto osobní údaje zákazníků třetím osobám pro naplnění účelu smlouvy, zejména pro účely dopravy a ubytování, pojištění, apod.
12.3 Cestovní kancelář je oprávněna zpracovávat osobní údaje zákazníků k marketingovým či jiným obchodním účelům. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv písemně odvolat.
12.4 Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovenými platnými právními předpisy oprávněna předat osobní údaje pro účely stanovené zákonem, např. pro účely soudu, policie ČR, pro vymáhání pohledávek, apod.
12.5 V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle občanského zákoníku, podpisem smlouvy stvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů, jakož i k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním těchto údajů za účelem a v rozsahu tohoto článku.
12.6 Zákazník má právo, aby mu cestovní kancelář sdělila, v jakém rozsahu a pro jaký účel jsou jeho osobní údaje zpracovávány.
12.7 Zákazník má právo požádat cestovní kancelář o vysvětlení, pokud se domnívá, že cestovní kancelář zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou jeho zájmy nebo v rozporu se zákonem. Má dále právo na odstranění závadného stavu, zejména na provedení opravy, doplněné či likvidaci osobních údajů.
12.8 Cestovní kancelář má povinnost při zpracování osobních údajů dbát na to, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a aby byl chráněn před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého života.

13. DALŠÍ USTANOVENÍ

13.1 Naše smluvně právní kancelář Ritter-Šťastný, Riegrova 12, PSČ 772 00, Olomouc, e-mail: info@ritter-stastny.cz.

14. DALŠÍ PODMÍNKY

14.1 DOPRAVA

Dopravu na místo pobytu zajišťujeme letecky a autobusem. Dále do Chorvatska a Itálie může klient zvolit vlastní dopravu.

Letecká doprava

Na letecké dopravě spolupracujeme s největším dopravcem na Českém trhu - Travel Service (linky Smart Wings), kteří splňují přísné normy pro leteckou dopravu dle EU. Orientační časy odletů můžeme na požádání sdělit s tím, že tyto mohou být změny. Aktuální

časy odletů a přílety, čísla letů jsou vždy uvedeny v informacích, které vám budou k dispozici nejméně 7 dnů před odletem z ČR. O případných změnách klienty včas vyrozumíme. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody spojené se zpožděním letů z důvodů jak technických, tak z vyšší moci. Kvůli možnému zpoždění je nutné počítat s větší časovou rezervou pro další následný program. Změny letových časů mohou nastat i několik hodin před plánovaným odletem.

Nelze vycházet předpokladu, že odlety na dovolenou uskutečnění dopoledne a zpáteční do ČR večer. Pokud cestujete s malými dětmi, připravte si dostatek vhodné stravy a tekutin a hygienických potřeb.

V případě brzkého odletu, pozdního nebo zpožděného letu na cílové letiště není možné požadovat slevy či kompenzace za služby, které nemohly být čerpány z tohoto důvodu (snídaně, večeře v hotelu apod.). První a poslední den leteckých zájezdů je určen k přepravě a nikoliv již k vlastní dovolené.

Na palubách letadel je veškeré jídlo a nápoje zpoplatněny dle platného ceníku dané letecké společnosti.

Odbavení a seating v letadle

Jednotlivá místa v letadle jsou přidělována cestujícím dle pořadí u přepážky a jsou potvrzena na boarding pass. Není možné garantovat přidělení určitého zvoleného místa v letadle. Proto doporučujeme v případě, že cestujete s rodinou nebo ve větší skupině, dostavit se včas k odbavení (nejlépe 2 hodiny před plánovaným odletem) tak, abyste dostali potvrzena místa vedle sebe.

Zavazadla a váhové limity pro leteckou přepravu

Pro bezplatnou přepravu zavazadel je váhový limit 15 kg na osobu. Děti do dvou let nemají nárok na vlastní sedadlo a zavazadlo. Na palubu letadla je možné si vzít ruční zavazadlo nepřesahující váhu 5 kg a rozměry 45x35x15 cm. Podle platných mezinárodních předpisů nelze mít v příručním zavazadle nelze mít ostré předměty, manikúru, zbraně a hračky odpovídající skutečným útočným zbraním. Tyto předměty musí být uloženy v zapsaném odbaveném zavazadle. V opačném případě tyto předměty budou cestujícímu odebrané dopravcem. Přeprava kapalin v příručním zavazadle je povolena podle bezpečnostních předpisů.

Přeprava neskladných a živých zavazadel

Přeprava větších zavazadel podléhá zvláštnímu režimu u leteckých společností. Má-li zákazník zájem o přepravu rozměrných zavazadel či jinak, např. surfová prkna, jízdní kola, domácí zvířata, apod., musí tyto zvláštní zavazadla nahlásit včas, nejlépe ihned, již při nákupu zájezdu (uvést do smlouvy o zájezdu) v cestovní kanceláři s tím, že přeprava těchto nadměrných či živých zavazadel se uskuteční tehdy, když letecký přepravce tuto okolnost povolí. Přeprava je provedena za poplatek letecké společnosti, ten se hradí u cestovní kanceláře.

Autobusová přeprava

Do cílové destinace je zajištěna přeprava autobusy, které splňují mezinárodní předpisy pro přepravu osob. Garance místa není možná. Hlavním odjezdovým místem je Brno, kam je zajišťována svozová přeprava z jednotlivých nástupních míst v ČR autobusy, minibusy a popřípadě auty podle aktuálního počtu cestujících. Přesný čas a další informace o programu zájezdu obdržíte v cestovních pokynech minimálně 7 dní před odjezdem. Během přepravy jsou dodržovány pravidelné bezpečnostní přestávky (maximálně po 4,5 hodinách). První a poslední den autobusových zájezdů je určen na přepravu a nikoliv již k samotné dovolené.

14.2 UBYTOVÁNÍ

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu cestovní kanceláře a i v její internetové nabídce. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. Může tedy dojít k omezení nabídky a to jak samotného hotelu, tak i služeb v jeho okolí, oproti nabídce v propagačních materiálech. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Pokud dojde k tomu, že zákazník bude ubytován v nižší kategorii, než si koupil, bude mu ihned po návratu rozdíl mezi cenami služeb pořadatelem zájezdu vrácen. Překnihování není v řadě jižních zemí zakázáno, hotely mohou přijímat více objednávek, než mohou ve skutečnosti uspokojit. Překnihování může trvat i několik dní. Zákazník tedy bude přestěhován do jiného hotelu stejné či vyšší kategorie. Pokud zákazník souhlasí s tím, že bude ubytován ve stejné kategorii hotelu v jiném letovisku, než si zakoupil a to kvůli překnihování svého ubytovacího zařízení, nemůže dodatečně účinně reklamovat tuto skutečnost.

Rozdíly jsou v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Je třeba si uvědomit skutečnost, že pokud volíte např. dvoulůžkový pokoj s jednou nebo s dvěma přistýlkami, počítejte s nižší, ale i s výrazně nižší úrovní pohodlí, tj. s omezeným prostorem ve dvoulůžkovém pokoji. Rovněž přistýlka nemusí být kvalitativně na úrovni řádného lůžka, bývá to např. i rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, pohovka sofa, apod. Rovněž je nutné počítat s tím, že hotelové pokoje, které jsou i bez přistýlek, jsou plošně úsporné. Do minibarů na pokojích není možno ukládat vlastní potraviny a nápoje. Na hotelových pokojích není možné konzumovat přivezené jídlo a tekutiny či alkohol z domova, nebo zakoupené a přinesené jídlo a tekutiny či alkohol z ulice. Při zjištění této skutečnosti musí zákazník v hotelovém zařízení počítat s nepříjemnými namátkovými kontrolami ze strany hotelu. Hotel se chová nekompromisně a zjištěné jídlo, tekutiny či alkohol okamžitě z hotelového pokoje bez náhrady zlikviduje, viz odstavec Stravování a nápoje.

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo rozkládací lehátko.

Podle mezinárodních zvyklostí musí zákazníci opustit pokoje v den odjezdu do 12 hodin (v některých případech již do 10 hodin) - check out, možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině - check-in. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Pokud hotel povolí delší používání pokoje zdarma, nevzniká tím automaticky nárok na hotelové stravování zdarma. U dodatečně vypsaných zvláštních nabídek nebo u poznávacích zájezdů, apartmá, apod., garantujeme pouze

kategorii, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Jméno hotelu se zákazník dozví po příletu do cílové oblasti. Prostor pro zavazadla - recepcí určená místnost, ve které jsou uložena zavazadla zákazníků, není v drtivé většině hotelů možná.
Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezonní měsíce, staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Každá země má stavební normy, které stavebník musí dodržovat tak, aby neobtěžoval své okolí nadměrnou hlučností a prašností. Takže stavební činnost v blízkosti ubytování či pláže neopravňuje zákazníka k účinným stížnostem s cílem získání slevy ze zájezdu. Také stavební styl v jižních zemích umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Rovněž v blízkosti některých ubytovacích zařízení může být železniční trať, silnice či rychlodráha, dále zde může být hluk způsobený leteckou dopravou. Je v zájmu zákazníka se na tyto okolnosti informovat při koupi daného zájezdu. V katalogu cestovní kanceláře nemohou být zaznamenány a popsány všechny okolnosti a detaily daného letoviska, daného ubytovacího zařízení či předmětné hotelové pláže.
Účinné stížnosti na hlučné sousedy v ubytovacích zařízení s cílem získání slevy ze zájezdu jsou bezpředmětné. Je nutné počítat s tím, že samotní návštěvníci vašeho hotelu se mohou chovat hlučněji (hlasitý hovor či jiný hluk na společné chodbě, bouchání vstupních dveří do hotelového pokoje, apod.). K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk a to jak v samotném hotelu (např. při hotelové animaci), nebo poblíž hotelu (např. diskotéka ve vedlejším hotelu či v ulici). Rovněž typickým znakem v jižních zemích je hluk z dopravních prostředků. V případě, kdy hluk výrazně obtěžuje, kontaktujte svého průvodce-delegáta, či recepci hotelu s tím, že požadujete výměnu pokoje. Cestovní kancelář nemůže akceptovat požadavky klientů na slevu ze zájezdů za obvyklý hluk v prázdninových letoviscích či prázdninových ubytovacích prostorách.
Není-li uvedeno v propagačních materiálech cestovní kanceláře jinak, není v daném ubytovacím zařízení výtah.
Je běžnou praxí u všech cestovních kanceláří ve světě, tedy i u Vaší cestovní kanceláře, že zákazníci při samotném ubytování vystoupí z transferového dopravního prostředku před hotelem a s přidělenými ubytovacími vouchery jsou ubytováni již samotnou recepcí hotelu, tj. již bez přítomnosti průvodce-delegáta.
Pokud není ve smlouvě o zájezdu výslovně uvedeno, v které části bude zákazník ubytován, zejména u rozsáhlých hotelových resortů, ale i u menších ubytovacích zařízení, může být zákazník ubytován dle potřeb hotelu. Buďto v hlavní hotelové budově, nebo v dependanci, nebo v bungalovu, apartmánu, rodinném pokoji, atd. Jde vždy o plnohodnotné ubytování. Rovněž ubytování v přízemí je plnohodnotné. Tyto postupy hotelu nejsou důvodem k účinné reklamaci s cílem získání finanční kompenzace.
Inzerované hotelové animační programy v propagačních materiálech cestovní kanceláře bývají v hotelech nárazově, neperiodicky a v propagačních materiálech není většinou rozlišeno, zda se bude jednat o dětské animační programy či o programy pro dospělé. Toto rozlišení si podle tržní poptávky řídí hotel sám a cestovní kancelář nemá na tuto skutečnost vliv.
Jiná národnost, náboženství či mentalita či jiná dorozumívací řeč jiných zákazníků obývajících stejný hotel jako zákazník sám, není důvodem k účinné reklamaci. Cestovní kancelář se zásadně distancuje od všech možných diskriminačních či xenofobních pokusů jakéhokoliv zákazníka.
Postýlky pro malé děti hotely poskytují buďto zdarma nebo za příplatek. Je zapotřebí se informovat v cestovní kanceláři. Dále je potřeba počítat s tím, že některé hotely vůbec postýlky neposkytují a na tuto skutečnost cestovní kancelář nemá žádný vliv.

14.3 STRAVOVÁNÍ A NÁPOJE

Kontinentální snídaně obsahuje horký nápoj (čaj nebo kávu), máslo a marmeládu nebo džem a pečivo. Rozšířená snídaně obsahuje kontinentální snídani doplněnou o větší výběr marmelády nebo džemu, sýrů nebo studených masných výrobků. Většinou bývají navíc i studené nápoje.
Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) je samoobslužným volným výběrem přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně. Snídaně jsou v drtivé většině hotelů, nezávisle na jejich kategorii, vždy stejné. Tuto skutečnost nelze účinně reklamovat s cílem získání slevy ze zájezdu.
Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Stravování formou bufetu může obsahovat pouze jedno hlavní jídlo.
All inclusive, vše v ceně, je termín, při kterém je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení. Některé služby nemusí být do all inclusive zahrnuty. Zákazník je povinen informovat se při nákupu zájezdu o případných zpoplatněných službách nad rámec all inclusive. Při čerpání služeb zahrnutých v „all inclusive“ jsou časy pouze orientační, navíc program all inclusive má v jednotlivých hotelech časově omezený režim při podávání jídel a nápojů. Rozsah a počet služeb v hotelích není dán počtem noclehů či dnů, ale časem příjezdu (check-in) a časem odjezdu (check-out) z ubytovacího zařízení. Pokud je stravování v ceně zájezdu, začíná tedy první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu. Přičemž časem příjezdu (check-in) je myšlen čas dle mezinárodních zvyklostí nejdříve v 14:00 hodin a později, časem odjezdu (check-out) je myšlen čas do 12:00 hodin, v některých hotelích již od 10:00 hodin. Časem odjezdu (check-out) je tedy opuštění hotelového pokoje a nikoli odjezd transferovým busem na letiště. Od toho se odvíjí stravování. Klient se stává hotelovým hostem až po 14:00 hodině a později a nemá tedy nárok na stravování před touto hodinou (např. při stravování all inclusive na snídani a oběd). Taktéž pokud klient opouští (check-out) hotel do 12:00 hodin a dříve, nemá tedy nárok na stravování po těchto hodinách (např. při stravování all inclusive na oběd a večeři). Skutečnost, že cestovní kancelář zdarma nabídne zákazníkovi možnost používání hotelového sociálního zařízení a uskladnění zavazadel (u recepce nebo ve vyčleněném jiném prostoru, např. ve společném hotelovém pokoji) nezakládá na tom, že zákazník může požadovat další služby, tedy zejména stravné, zdarma. Zákazník má možnost po dohodě s průvodcem - delegátem a po dohodě s recepcí za příplatek, který určí recepce hotelu a který tamtéž zákazník uhradí, používat i nadále hotelový pokoj až do svého odjezdu na letiště. Rovněž si takto může zákazník za příplatek rozšířit, po dohodě s recepcí, své stravné. Dále je nutné si uvědomit, že případný pozdější přílet oproti naplánovanému či

předčasný odlet oproti naplánovanému nezakládá zákazníka k tomu, že má jakýkoli nárok na stravování.
Drtivá většina hotelů tyto časové prodlevy zákazníka neakceptuje a zmeškání objednané stravy z důvodů pozdního příletu nebo časného odletu hotel nenahrazuje. Rozsah all inclusive, jeho bohatost a rozmanitost výběru stravy závisí na kategorii daného stravovacího zařízení. Rozmanitost stravy je odvislá také od místních zvyklostí a stravovacích návyků. Součástí stravování formou all inclusive bývá i tvrdý alkohol. Je potřeba vzít na vědomí, že množství tvrdého alkoholu se převážně řídí kategorii hotelu. Čím kvalitnější hotel, tím větší rozmanitost a množství alkoholu. Ostrost, kořeněnost či naopak mdlost pokrmů je u každého hotelu rozdílná a cestovní kancelář nemá na tento stav žádný vliv a neodpovídá za něj. Každý zákazník, který si zakoupil čerpání služeb formou all inclusive, obdrží na zápěstí plastový náramek ve svém hotelu. Při ukončení čerpání služeb all inclusive mu bude tento náramek odebrán.
Je nepřípustné, zejména u bufetového stravování a stravování all inclusive, brát si s sebou cokoli z restaurace mimo určené prostory hotelem. Totéž se týká jakýchkoli tekutin. Je rovněž nepřípustné si brát stravu a pití zakoupené mimo příslušný hotel na pokoj. V těchto případech se musí zákazník připravit na potíže ze strany hotelu, toleranci ze strany hotelu nečekejte. V některých hotelích jsou pod kontrolou zákazníci, zda nenosí na svůj pokoj stravu a tekutiny v nákupních zavazadlech. Ve všech hotelích je toto zakázáno a cestovní kancelář nemá na tuto skutečnost žádný vliv.
Zakoupí-li si zákazník fakultativní výlet, není povinností hotelu vybavit zákazníka cestovním balíčkem místo stravy v hotelu. Nelze tedy požadovat žádnou finanční náhradu po cestovní kanceláři. Pokud je cestovní balíček od hotelu k dispozici, jde o jeho dobrou vůli. Nelze tedy akceptovat stížnost, která se týká neochoty hotelu vybavit zákazníka balíčkem. Na menší obsah balíčku si také nelze stěžovat s cílem získání finanční kompenzace. Obsahem balíčku nikdy nejsou tekutiny.
V drtivé většině hotelů je požadováno, aby zákazníci hotelu byli na večeři v přiměřeném oblečení (dlouhé kalhoty, přiměřené tričko či košile).
V některých hotelích není předmětem all inclusive pitná balená voda. Je nutné počítat s tím, že si ji zákazník musí zakoupit za své finanční prostředky.
Množství, kvalita a rozmanitost jídla je závislá vždy od jednotlivých nabídek hotelů. Je nutné počítat s tím, že hotely nižší kategorie dodají menší množství a rozmanitost jídla a tekutin, než je tomu u hotelů vyšší kategorie. Týká se to i stravování formou all inclusive.
V jednotlivých hotelech je předkládána většinou mezinárodní kuchyně doplněná o místní kulinářské prvky. V jižních zemích se konzumuje převážně zelenina a různé saláty, doplněné o brambory, rýži, někdy těstoviny. Maso se podává jen sporadicky a většinou jde o kvalitní mleté maso.
Nápoje jsou ve většině hotelů rozlévány. Nabídka stravy a nápojů odpovídá kategorii hotelu.
Stravování formou polopenze ve většině hotelů: snídaně (7:30-9:30)* a večeře (19:30-21:30)* formou bufetu. *Uvedená časová rozmezí mohou být na místě hotelem pozměněna. Rovněž může být na místě hotelem pozměněna inzerovaná nabídka potravin či tekutin. Cestovní kancelář nemá na časové změny a na změny potravin či tekutin žádný vliv.
V některých hotelech i vyšší kategorie se z bezpečnostních a hygienických důvodů sporadicky používá i plastové nádobí (např. u bazénu na kávu či alkohol - nebezpečí šlápnutí na rozbité sklo), ale i v samotné jídelně hotelu či na plážovém baru.
Některé hotely v horkých dnech používají výhradně jen venkovní restauraci ke stravování, vnitřní restaurace bývá přes den uzavřena, není tedy k dispozici zákazníkům. Tato skutečnost není důvodem
k požadavku na finanční odškodnění.
Pokud si zákazník užívá celý den slunění na pláži, nemůže si stěžovat, že nemá v plné šíři k dispozici služby all inclusive, především stravování a tekutiny mimo prostor hotelu.

14.4 SERVIS A SLUŽBY

Rovněž v jižních zemích není striktně požadováno označení hotelu vývěsním štítem s uvedením kategorie hotelu. V jižních zemích nejsou většinou nekuřácké hotely či výrazně vymezené prostory pro kuřáky.
Ve všech nabízených hotelech se domluvíte v recepci alespoň jedním světovým jazykem. Nabídka aktivit a služeb poskytované hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů (číšníci, barmani, recepční, uklízečky, pomocné pracovní síly, apod.) a ostatních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Cestovní kancelář neovlivní jednání, chování, čistotu, tradice, zvyklosti a mentalitu personálu ubytovacích zařízení, proto reklamace v tomto smyslu jsou bezpředmětné. Pro výše uvedené skutečnosti nelze po cestovní kanceláři požadovat žádnou finanční kompenzaci.

14.5 PLÁŽE

Pod pojmem písečná pláž se má na mysli pláž, která se skládá převážně ze sypkého materiálu. Pod pojmem oblázková pláž se má na mysli pláž, která se skládá převážně z obroušených kamínků a kamenů různých velikostí. Pod pojmem smíšená pláž se má na mysli skladba sypkého materiálu a oblázků, popř. kamenů. Kamenitá pláž nemá ani písek, ani oblázky, a skládá se z neobroušených kamenů různých velikostí.
Za čistotu jednotlivých pláží u jednotlivých ubytovacích zařízení cestovní kancelář neručí, nemůže ji ovlivnit a není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Za čistotu vody v moři u jednotlivých ubytovacích zařízení cestovní kancelář neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.
Za nepřízeň počasí a s tím spojené naplaveniny v moři či z moře a vysoké vlny v moři, jež nedovolují koupání v moři u jednotlivých ubytovacích zařízení, cestovní kancelář neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.
Za provozování vodních sportů v moři v blízkosti pláží jednotlivých ubytovacích zařízení, dále za využívání těchto pláží čluny,

vodními skútry, apod., cestovní kancelář neručí, nemůže tuto skutečnost ovlivnit a není důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.
Většina pláží je veřejná, pod správou obce a přístupná i místnímu, dle našich představ často hlučnému obyvatelstvu. Některé pláže bývají vyčleněné pouze pro příslušné hotely stojící v blízkosti těchto pláží a velikost jejich vyčlenění nemůže cestovní kancelář ovlivnit. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o vyčleněných plážích. Za velikost vyčleněných pláží u jednotlivých ubytovacích zařízení cestovní kancelář neručí a nejsou důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.
Lehátka a slunečníky na pláži jsou k pronajmutí za poplatek (pokud není uvedeno jinak). Za množství hotelových slunečníků a lehátek na plážích u jednotlivých ubytovacích zařízení cestovní kancelář neručí, nemůže jejich množství a kvalitu ovlivnit a nejsou důvodem ke stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Počet lehátek a slunečníků na pláži nikdy není početně totožný s lůžkovou kapacitou příslušného ubytovacího zařízení.
V propagačních materiálech cestovní kanceláře je vzdálenost na pláž od hotelu uvedena v metrech a to chůzí, nebo v minutách a to chůzí, není-li takto uvedeno, pak je vzdálenost měřena vzdušnou čarou. Přičemž údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení k pláži jsou v popisu katalogu ve všech případech vždy jen orientační.
Doporučujeme zákazníkům, aby respektovali ve vlastním zájmu pokyny místních pracovníků na jednotlivých plážích, popř. aby se řídili místní plážovou signalizací (barevné vlajky na pláži, informační tabule, apod.).
Pláže v jednotlivých letoviscích jsou buď veřejné, nebo hotelové (pronajaté od státu, obce). Zákazník si musí být vědom toho, že podle tohoto členění také vypadá jejich případná čistota a údržba.

14.6 BAZÉNY

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván, a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají po celou dobu svého hotelového provozu bazén napuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu (několik dní) mimo provoz.
Všechny bazény podléhají hygienickým kontrolám, proto je do nich sypána tzv. bazénová chemie. Některé bazény jsou touto chemii cítit. Nejedná se tedy o žádný nedostatek či nekvalitní službu ze strany hotelu. Jde o pravidelnou chemickou údržbu bazénu.
Kryté bazény jsou většinou otevřeny pouze mimo hlavní sezónu.
Počet lehátek a slunečníků u bazénu a na hotelových plážích neodpovídá vždy ubytovací kapacitě hotelu. Rovněž musí zákazník u některých hotelů počítat s tím, že jsou hotelová lehátka a slunečníky jak u bazénů, tak i u hotelových pláží obsazeny již od časných ranních hodin. Velikost bazénu (-ů) je v propagačních materiálech cestovní kanceláře věrně zveřejněna fotografií.
Má-li zákazník střevní a zažívací potíže, nedoporučujeme těmto zákazníkům koupání v bazénu. I když je voda v bazénech chemicky ošetřena, automaticky takový zákazník roznáší střevní nákazu kolem sebe i na jiné zákazníky bazénu. Při těchto stavech lze doporučit jen koupání v moři.
Velikost bazénu, jejich hloubka, chemické ošetření, počet lehátek, počet slunečníků, bazén mimo provoz (pouze max. několik dní) či jiné okolnosti, které cestovní kancelář nemůže ovlivnit, nelze účinně reklamovat, s cílem slevy z ceny zájezdu.
Zákazníci z hotelů, které nemají vlastní bazén, mohou většinou používat bazény jiných, blízko stojících hotelů, ovšem s podmínkou, že musí být alespoň konzumenty tekutin u cizího bazénu. Bližší informace jsou uvedeny v propagačních materiálech cestovní kanceláře, nebo tyto informace jsou zákazníku sděleny od průvodce-delegáta.
V některých hotelech musí zákazníci počítat s tím, zvláště u bazénů či hotelových barů, atd., že jsou zaměstnanci hotelu placeni zaměstnavatelem tak, že se všeobecně očekává, že dostanou u bazénu a barů od zákazníků mírné spropitné. Nelze tedy později reklamovat skutečnost, že někteří jiní zákazníci byli vždy přednostně obslouženi. Tato skutečnost je mimo vliv cestovní kanceláře, tedy požadavek zákazníka na finanční kompenzaci nelze akceptovat.

14.7 HYGIENA

Hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Zákazníci cestovní kanceláře jsou povinni dodržovat základní hygienické zvyklosti.
Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže, nemohou požadovat po cestovní kanceláři jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u jejich příslušného zařízení.
Pokud se vyskytnou na pokoji v ubytovacím zařízení hygienické nedostatky nebo je cítit zápach, potom má zákazník povinnost tuto skutečnost ihned reklamovat u průvodce-delegáta s cílem odstranění této závady, popř. nelze-li tuto hygienickou závadu bezodkladně odstranit, potom vše řešit výměnou daného pokoje v ubytovacím zařízení.
I když ubytovací zařízení mají za povinnost měnit periodicky hotelové prádlo, v rámci ekologických opatření a úspor spíše než dodržování periodické výměny, je požadována aktivní spolupráce s hotelovými zákazníky. Nedostatkům na hotelovém pokoji či jiném ubytovacím zařízení lze tedy předejít tak, že zákazník dá uklízecí četě gestem jasný pokyn. V případě špinavých ručníků, pohoďte tyto na podlahu, dáváte tím jasně najevo, že si přejete výměnu. V případě ložního prádla taktéž. V případě špatného úklidu reklamujte tuto skutečnost ihned průvodci-delegátovi nebo přímo v recepci a trvejte na řádném úklidu či nedodaném toaletním papíru. V případě vadného či špatně uklizeného sociální zařízení rovněž obratem urgujte u průvodce-delegáta nebo přímo v recepci.
Personál většiny hotelů v jižních zemích většinou očekává spropitné (recepce, číšníci, uklízečky, atd.). Je tedy na každém zákazníkovi, zda tuto skutečnost akceptuje či nikoli. Spropitné není předmětem žádného zakoupeného zájezdu a cestovní kancelář se od této praxe distancuje.

14.8 KLIMATIZACE A TOPENÍ

Tato zařízení najdete pouze v ubytovacích zařízeních, kde je toto přímo uvedeno v propagačních materiálech. V mnoha případech je

klimatizace ovládána centrálně a její zapínání či vypínání z hlediska doby a délky, je zcela závislé na rozhodnutí příslušného hotelu. Často je centrální klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. Cestovní kancelář neručí za délku a dobu vypínaní a zapínání centrální klimatizace. Není V moci cestovní kanceláře na rozhodnutí ubytovatele - hoteliéra cokoli změnit a proto nemůže být brán na zřetel stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Pokud je v popisu hotelu uvedena individuální klimatizace, její provoz si zákazník reguluje sám, bez tohoto omezení. U některých ubytovacích zařízení, kde se používá magnetická karta, se automaticky vypíná klimatizace při opuštění pokoje. V některých hotelech bývá starší klimatizace mírně hlučnější, avšak povinností hotelu je, aby byla tato hlučnost v rámci hygienické normy. Tyto skutečnosti nejsou důvodem k účinné stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.
Pokud klimatizace havaruje, je nutné tuto závadu bezodkladně ohlásit průvodci-delegátu nebo přímo na recepci s cílem její opravy či výměny pokoje.

14.9 VODA A ELEKTRICKÉ NAPĚTÍ

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Voda se pít sice ve většině případů dá, ale její chemické složení (soli) je zcela odlišné od toho, na co jsme v našich klimatických podmínkách zvyklí. Pokud budete používat tuto vodu, připravte se na to, že většina zákazníků mívá z této vody střevní potíže. Proto vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu.
V hotelích se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.
Nedostatek horké či teplé vody v pozdních večerních či nočních hodinách či výpadek elektrické energie a tím doprovodné jevy, jsou mimo dosah cestovní kanceláře a tyto okolnosti nemůže cestovní kancelář ovlivnit. Nelze tedy tyto skutečnosti účinně reklamovat, s cílem získání slevy z ceny zájezdu.

14.10 SLUŽBY A DÁRKY

U některých zájezdů jsou inzerovány služby navíc (výlet zdarma, věcné dárky apod.). Tyto služby budou poskytnuty pouze zákazníkům, kteří svůj zájezd zakoupili za podmínek stanovených CK, netýkají se tyto dárky a služby zákazníků, kteří neplatili zájezd podle podmínek stanovených CK.
Transfer z letiště do místa určení je za poplatek jen tehdy, vyžádá-li si to zahraniční transferový přepravce. Cestovní kancelář prověří tuto možnost a zákazníku předloží výsledek dohody.
Zákazníku může být v zahraničí na zájezdu nabídnuta recipročně služba za jinou nedodanou či zčásti nedodanou službu, která byla součástí jeho zájezdu. Pokud zákazník tuto reciproční službu přijme (výlety zdarma, lehátka slunečníky zdarma, masáže zdarma, sejf zdarma, apod.), zaniká důvod k účinné reklamaci za předešlou - nedodanou službu. Zákazník tuto reciproční službu nemusí přijmout a posléze nedostatky může u cestovní kanceláře klasicky reklamovat.

14.11 PRŮVODCE-DELEGÁT

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby průvodce-delegáta. Tento průvodce-delegát může být zaměstnáván, jak u cestovní kanceláře, tak i současně může být zaměstnáván zahraničním CK, která je smluvním partnerem cestovní kanceláře, popř. může být současně zaměstnáván i jiným cizím subjektem a nabízet zákazníkům fakultativní výlety a služby uváděné v propagačních materiálech cestovní kanceláře, které pořádá buďto zahraniční smluvní partner či jiný nesmluvní subjekt a za jejichž průběh, množství, kvalitu, cenu a možnost reklamace cestovní kancelář nenese jakoukoli odpovědnost a neručí za ně.
Průvodce-delegát je smluvním zaměstnancem cestovní kanceláře pro ty služby, za které je placen cestovní kanceláří a tím fakultativní výlety a jiné fakultativní služby nejsou. Zákazník tedy nemůže v případě jakéhokoli problému uvádět, že byl uveden v omyl a v dobré víře koupil fakultativní výlety či jiné služby s tím, že se domníval, že je pořádá cestovní kancelář, u které si zakoupil zájezd. Cestovní kancelář - pořadatel zájezdu, tyto služby neprodává ani v České republice, ani v zahraničí.
Při zakoupení fakultativních výletů a pronájmu aut, motorek, vodních sportů, létání na padáku, aquaparku, bungee jumpingu, zábavních parků a jiných atrakcí a jiných služeb v místě pobytu, vzniká tedy výhradně smluvní vztah mezi zákazníkem a organizátorem takových fakultativních služeb či jeho prostředníkem. Cestovní kancelář - pořadatel zájezdu, tímto organizátorem či prostředníkem není.
Cestovní kancelář ve svých propagačních materiálech uvádí možnost zakoupit si fakultativní služby, např. fakultativní výlety, pronájmy motorek, aut, vodních člunů a skútrů, apod., nicméně v ceně zájezdu nejsou tyto služby zahrnuty, tudíž i když je průvodce-delegát na místě samém nabízí, zákazník si musí být vědom toho, že v tomto okamžiku přestává být průvodce-delegát reprezentantem cestovní kanceláře - pořadatele zájezdu, u které si zakoupil zájezd. Průvodce-delegát se tímto stal zástupcem jiného subjektu. Tato skutečnost odpadá jen tehdy, když je na fakultativní výlety či jiné služby vydán delegátem-průvodcem pokladní doklad s razítkem cestovní kanceláře-pořadatele zájezdu. V tomto případě cestovní kancelář - pořadatel zájezdu ručí za fakultativní výlety a jiné služby.
Cestovní kancelář rovněž neručí za vady zboží, které si zákazník zakoupí v prodejnách či tržištích navštívených v průběhu výletů či v průběhu rekreace.
K zajištění kontaktů mezi průvodcem-delegátem a zákazníků se užívá přiměřených informačních prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na průvodce-delegáta, jeho jméno, adresa kanceláře, kde průvodce-delegát úřaduje, stanovení jeho úředních hodin, nabídka fakultativních služeb, možnost poukázat na závady služeb cestovní kanceláře a požadavek na jejich odstranění, jiné vzkazy, atd.). Zákazník tedy může kontaktovat průvodce-delegáta na základě výše uvedených kontaktních možností, osvědčeným způsobem je buďto telefonické spojení na průvodce-delegáta přes recepci hotelu, popř. není-li zákazník přítomen na hotelu, pak nejlépe pomocí SMS zprávy či telefonickým hovorem mobilem.
Pokud si zákazník přeje, aby jeho reklamovaná závada byla odstraněna, je povinen spolupracovat a řídit se pokyny delegáta-

průvodce. (Např. výměna jednoho reklamovaného pokoje za druhý pokoj se považuje za adekvátní řešení). Je nutné počítat s tím, že během celého zájezdu je zákazník s průvodcem-delegátem kontaktován v ubytovacím zařízení průměrně 2x až 3x.

14.12 HMYZ

K exotickým zemím, ale i k jižní Evropě patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Dále doporučujeme zákazníkům zakoupit odpuzovače a lapače na létavý či lezoucí hmyz do svého ubytovacího zařízení. Cestovní kancelář neručí za standardní či nadměrný výskyt létavého či lezoucího hmyzu (komáři, brouci, cikády, apod.). Výskyt létavého a lezoucího hmyzu, místních psů, místních koček, místních ptáků a další místní fauny v exteriéru, není důvodem k účinné stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

14.13 VYŠŠÍ MOC

Jde o neodvratitelnou událost, na kterou nemá i přes veškerou snahu či aktivitu cestovní kancelář vliv. Přitom se za vyšší moc považuje, např. vojenský převrat vedoucí k všeobecnému chaosu, vznik lokální války, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života zákazníků, přírodní katastrofy typu zničujícího zemětřesení, silných záplav, tsunami, tornád či orkánů či silných vichřic mající charakter zničující přírodní katastrofy, výbuch sopky, silné a zničující teroristické útoky, epidemie nemocí ohrožující zdraví a životy zákazníků, nepředvídatelné technické problémy letadla, silné bouře, které napáchají škody na pláži, atd. Tyto události nemohou být předmětem účinné reklamace za účelem finanční kompenzace.

Cestovní kancelář pohlíží na tyto neodvratitelné události jako na nouzový stav a může před nástupem cesty zákazníka bez jakéhokoli dodržení lhůty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy o zájezdu nebo po započetí cesty smlouvu o zájezdu vypovědět z důvodů tzv. vyšší moci. Přitom cestovní kancelář má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení zájezdu z důvodů vyšší moci budou zákazníci okamžitě dopraveni zpět, přičemž největší prioritou bude uchování zdraví a životy zákazníků. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodů vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

14.14 NÁKUP NA POSLEDNÍ CHVÍLI, LAST MINUTE, LAST MOMENT, APOD.

Při nákupu Na poslední chvíli, First Minute, popř. Last Minute za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že i když je zachována předepsaná kvalita a množství služeb v plné šíři jako u plně platících klientů, přesto si cestovní kancelář ponechává právo, při němž rozhoduje o rozdělení výhodných či méně výhodných služeb mezi své zákazníky při zachování obvyklého standardu předepsaného danou kategorií především ubytování, ale i jiných služeb. V praxi to znamená, že cestovní kancelář rozhodne v tomto případě vždy ve prospěch plně platícího zákazníka oproti zákazníku nakupujícího na Last Moment, atd. Nejde tedy o snížení množství a kvality služeb, ale o menší výhodu při zachování kvality a rozsahu služeb, např. při rozdělování pokojů v hotelu při zachování předepsaného standardu (nižší podlaží, bez výhledu na moře, apod.), dále tento zákazník nemá nárok na služby zdarma od cestovní kanceláře. Takový zákazník není oprávněn reklamovat menší výhodu při zachování kvality a menší výhodu při zachování rozsahu služby, ty jsou mu však poskytnuty vždy při zachování předepsaného standardu. Cestovní kancelář je povinna zachovávat pro zákazníky nakupující na Last Minute, apod. služby a jejich rozsah a kvalitu, kterou uvádí ve svých propagačních materiálech.

V některých případech však mohou být změny služeb, při zachování stejné kvality a rozsahu, v rámci těchto Všeobecných smluvních podmínek u zákazníka provedeny.

14.15 SILNIČNÍ KOMUNIKACE, POPŘ. POBŘEŽNÍ KOMUNIKACE, LETECKÉ KORIDORY

Ke všem ubytovacím zařízením vždy vede silniční komunikace. Od prašné cesty po moderní silnici. Pobřežní komunikace mimo jiné slouží k zásobování ubytovacího a stravovacího zařízení. Od důležitosti této místní silniční komunikace je odvozeno i její využívání místními obyvateli, rekreanty a zásobovacími vozidly či hromadnými dopravními prostředky, tedy tato skutečnost přináší i hlučnost a prašnost v jejím bezprostředním okolí. V žádném ubytovacím zařízení v nabízených letoviscích není absolutní klid. Je tedy nutné počítat vždy s mírnou hlučností, ta je však dána normami dané země a není v rozporu se zdravotními a hygienickými normami této země. Cestovní kancelář neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu, týkající se blízkosti silniční komunikace od ubytovacího, stravovacího zařízení, pláže, apod., stížnosti na velikost provozu na této komunikaci či jiných dopravně přetížených komunikacích, absenci řízených či neřízených (zebra) přechodů, popř. podchodů či nadchodů a hlučnosti či prašnosti na komunikacích.

Cestovní kancelář neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu, týkající se blízkosti leteckého koridoru při vzletu či přistávání letadel blízkého letiště od ubytovacího zařízení či pláže v době, která nespadá do nočního klidu, které způsobují hluk, jenž je v souladu s hygienickou normou příslušného státu.

14.16 FAUNA A FLORA

V jižních zemích je běžným jevem, že po letoviscích a v blízkosti ubytovacích a stravovacích zařízení se volně pohybují zvířata, tj. zejména psi a kočky. Cestovní kancelář nemůže ovlivnit výskyt těchto zvířat a tyto nejsou důvodem k účinné stížnosti zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Totéž se týká poletujících ptáků a jiné fauny. Doporučujeme zákazníkům, aby se ve vlastním zájmu z hygienických a zdravotních důvodů nedotýkali zvířat. Doporučujeme zákazníkům, aby se ve vlastním zájmu a to zejména při potápění v moři, nedotýkali živočichů, se kterými nemají zkušenosti.

V jižních zemích je běžné, že některé státní či obecné pozemky nejsou udržované tak, jak je zvykem v středoevropském prostoru (přerostlá tráva, bodláčí, apod.). Tyto obecní, někdy neudržované pozemky, bývají často v blízkosti hotelů, ubytovacích zařízení či přístupových cest k plážím, plážových zařízení či u samotných pláží a někdy nebývají řádně upravené. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za takový stav, nemůže ho ovlivnit a toto není důvodem ke stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu.

14.17 PLACENÉ SLUŽBY, SEJF, MINIBAR, CHLADNIČKA, KLIMATIZACE, APOD.

Zákazník je povinen si vyhradit dostatečnou osobní finanční rezervu k úhradě zpoplatněných služeb, které v průběhu své rekreace

vyčerpal. Přičemž je potřeba počítat s tím, že každé ubytovací zařízení akceptuje jiný způsob platby. Doporučujeme zákazníkům, aby se na výše uvedené informovali u svého průvodce-delegáta. Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby, které nebyly součástí platby za zájezd, zejména konzumaci alkoholu, kávy, čaje, nealko nápojů, zmrzliny a doplňkové stravy. Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby (sejf, minibar, chladnička, klimatizace, masáže, apod.). V případě rozporu mezi zákazníkem a poskytovatelem služby, se musí zákazník prokázat pokladním dokladem, že tyto služby již poskytovateli služeb uhradil. Cestovní kancelář ani její zástupce, nebudou zasahovat mezi obě smluvní strany, do jejich vzájemných smluvních vztahů, rozporů a nedorozumění.

Vzájemné obchodní vztahy a z toho vyplývající rozpory či nedorozumění mezi zákazníkem a poskytovatelem, jehož účastníkem nebyla cestovní kancelář, automaticky zprošťují cestovní kancelář odpovědnosti za jednání takového zákazníka. Zákazník v takovém případě musí počítat s tím, že ponese následky svého jednání.

Při nákupu výše uvedených služeb bezprostředně spjaté s činností cestovní kanceláře, je lépe se spojit s průvodcem-delegátem a jeho prostřednictvím nakoupit požadované služby u poskytovatele. Jen tak se může vyhnout zákazník případným problémům s poskytovatelem služeb.

I když většina hotelů má sejf, nedoporučujeme zákazníkům brát s sebou drahé šperky či nadměrně velkou finanční hotovost. Sejf slouží především k ukládání platebních karet, cestovních dokladů, šeků, běžné finanční hotovosti, apod. V případě, že hotovost zákazníku v zahraničí dojde a nemá platební kartu, je ochotna cestovní kancelář přechodně vypomoci svému zákazníku rozumně vysokou finanční hotovostí. Podmínkou však je, že v České republice složí za zákazníka jeho zástupce danou hotovost na účet cestovní kanceláře (Kč nebo EURO) a to před předáním hotovosti zákazníku v zahraničí.

Pokud zákazník požaduje nárazový či trvalý příděl tekutin do hotelového minibaru, je lépe tuto skutečnost oznámit průvodci-delegátovi nebo přímo na recepci, nechť nedochází k pozdějším nedorozuměním. Obsah minibaru není v ceně zakoupených služeb zákazníkem u cestovní kanceláře, nýbrž obsah zkonzumovaného minibaru si zákazník na recepci hradí sám.

14.18 TRANSFEROVÁ DOPRAVA - V TUZEMSKU A ZAHRANIČÍ

Požadavek na zajištění transferu musí být uveden při objednávce zájezdu, tedy ve smlouvě o zájezdu a potvrzen od cestovní kanceláře.

V tuzemsku: při náhradní dopravě na jiné letiště přebírá cestovní kancelář náklady na jízdu autobusem, popř. vlakem 2. třídou, popř. osobním služebním autem cestovní kanceláře. Zákazník si nemůže jednostranně, tedy bez souhlasu cestovní kanceláře, např. najmout taxíka a požadovat jeho proplacení po cestovní kanceláři. Tento postup může být pouze s písemným souhlasem cestovní kanceláře.

Zakoupí-li si zákazník transfer od cestovní kanceláře na letiště a zpět, bude mu sdělen odjezdový transferový čas a odjezdové místo. Pokud zákazník nebude přítomen na odjezdovém místě v příslušný čas, nebude transferový dopravní prostředek bezúčelně vyčkávat a odjede bez zákazníka. Zákazník je povinen být na nástupním místě připraven nejméně 15 minut před odjezdem. Odpovědnost je tedy na zákazníku a zaplacenou platbu za případný nevyužitý transfer, cestovní kancelář nevrací.

Upozorňujeme zákazníky na možnost čekání na letišti při odletu i příletu, protože může z provozních důvodů dojít ke spojení transferů pro více než jeden let.

Za přiměřené čekání na transferový převoz nelze požadovat finanční odškodnění.

Zákazník nemůže požadovat přistavení dopravního transferového prostředku do místa bydliště (např. do jiného města, či přímo před svůj dům či byt). Trasa transferu je dána a místa nástupu a výstupu zákazníka rovněž. Výjimka se připouští jen po domluvě s řidičem, za toto rozhodnutí je řidič přímo odpovědný cestovní kanceláři. Řidič toto rozhodnutí a posléze vykonání cesty provádí za úplatu, po smluvní dohodě obou stran a oproti vystavení pokladního dokladu.

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo ze závažných důvodů zrušit transfer. Její povinností je na tuto skutečnost včas zákazníka upozornit a vrátit zákazníku již zaplacené finanční prostředky.

Při plánování návazných dopravních spojů ze své dovolené musí zákazník, při použití transferové tuzemské přepravy, počítat s větší časovou rezervou v souvislosti se svými návaznými dopravními spoji. Po cestovní kanceláři nelze požadovat uhrazení jakýchkoli finančních prostředků v návaznosti na vzniklou škodu zákazníka.

V zahraničí: zákazník, který si zakoupí samostatnou letenku, nemá nárok na bezplatné transferové služby. Je nutné, aby si tuto transferovou službu zakoupil v cestovní kanceláři, jinak mu bude v zahraničí odepřena. Totéž se týká služeb delegáta a pojištění.

Čas a místo odjezdu v zahraničí transferovým dopravním prostředkem na letiště, je sděleno zákazníku dle technických a reálných možností průvodcem-delegátem. Děje se tak mnoha obvyklými a zavedenými způsoby, např. informace jsou uvedeny na nástěnce, sdělí se tato informace zákazníku SMS a následně se nechá zpětně tato informace potvrdit, že zákazník SMS četl a je s ní srozuměn, dále stacionárním hotelovým telefonem nebo se informace předávají na informační schůzce s průvodcem-delegátem, apod. Je povinností zákazníka zajímat se a informovat se u průvodce-delegáta, kdy a jak bude proveden transfer v zahraničí z ubytovacího zařízení na odletové letiště. Cestovní kancelář požaduje součinnost a spolupráci se zákazníkem tak, aby nedošlo k problémům. V případě nezájmu ze strany zákazníka nelze vinit cestovní kancelář z nedostatečného informování a účinně si stěžovat, s cílem získání slevy z ceny zájezdu. Zákazníci nemusí být doprovázeni v transferovém dopravním prostředku při příjezdu či odjezdu z ubytovacího zařízení česky mluvícím průvodcem-delegátem, mnohdy tuto činnost nahrazuje místní delegát ovládající alespoň jeden světový jazyk či jen řidič dopravního prostředku.

14.19 ALKOHOL, OMAMNÉ A PSYCHOTROPNÍ LÁTKY

Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nebude připuštěn v tuzemsku do tranzitové přepravy z místa určení na letiště. Rovněž tak, při příletu z letiště do místa určení. Zákazníku v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený transfer. O vyloučení z transferové přepravy rozhoduje vždy řidič daného vozidla. Cestovní kancelář neručí za to, že se zákazník v takovémto případě nedostaví včas na odletové letiště.

Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nemusí být (a zpravidla nebude) vpuštěn do letadla k cestě do/ze zahraničí. O případném vyloučení z této letecké přepravy rozhoduje vždy kapitán daného letadla. Zákazníku v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Pokud se rozhodnou i zbylí členové rodiny vyloučeného zákazníka či jeho přátelé, že rovněž solidárně neodletí, nemohou ani oni požadovat vrácení finančních prostředků za již zaplacený a nečerpaný zájezd.

Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, a způsobí vážné problémy v ubytovacím či stravovacím zařízení v zahraničí, může být vedením daného hotelu vystěhován bez náhrady jakékoli škody. Rozhodnou-li se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto zákazníkem opustí ze své vůle a solidárně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po cestovní kanceláři.

14.20 ÚJMA

U zákazníka, u kterého vznikly sekundární problémy, tj. nemohl využít v plné šíři již zaplacenou stravu, např. all inclusive, nemohl využít fakultativních výletů či jiných služeb, koupání, slunění, atd. a to na základě např. střevních a zažívacích problémů či jiných zdravotních problémů či jinak a uvádí to ve své reklamaci jako svoji újmu, nebude cestovní kancelář brát na zřetel takovou stížnost a takovému zákazníku nepřísluší sleva z ceny zájezdu či jiné finanční odškodnění. Újma by zákazníku v případě střevních a zažívacích problémů vznikla jedině tehdy, pokud by státní správou příslušné země byla provedena kontrola a byla protokolárně zjištěna a úředně zapsána stravovací či hygienická chyba příslušného zařízení.

V případě jiných problémů by újma byla přiznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní pocity zákazníka a jeho rodinných příslušníků či zákazníků v příbuzenském vztahu, se nepovažují za průkazná a doložitelná fakta.

Cestovní kancelář neakceptuje nároky zákazníka za tzv. ztracený čas v čase svého zájezdu (např. při překnihování, je nutné se přestěhovat do původního ubytovacího zařízení, nebo při čekání v recepci hotelu na přidělení hotelového pokoje, nebo při čekání na transferovou přepravu na/z letiště, apod.), a popř. jím zaviněné nevyužité služby. Tento tzv. ztracený čas, či nevyužité služby, nemohou být důvodem k finanční kompenzaci.

Pokud zákazník tvrdí, že měl stres či utrpěl psychickou újmu či tvrdí, že měl naprosto zkaženou dovolenou na zájezdu, musí tento stav důvěryhodně prokázat.

14.21 MEDIA

Reklamující zákazník je si plně vědom toho, že v případě uveřejnění jména cestovní kanceláře, která má ochrannou obchodní známku v České republice, a to v jakýchkoli mediích či masmédiích, či u jiných cizích subjektů, při nedodržení a nerespektování presumpce neviny, bude mít toto jednání ze strany zákazníka za následek odpor ze strany cestovní kanceláře.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

15.2 Platnost těchto Podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří, není-li cestovní kanceláří stanoven či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou.

15.3 Zákazníci potvrzují svým podpisem smlouvy, že jsou jim tyto Podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném znění je přijímají.

15.4 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto Podmínky. V tomto případě změny je povinna o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat ty zákazníky, jichž se změna dotýká.

15.5 Neplatnost některého ustanovení těchto Podmínek nebo cestovní smlouvy nemá vliv na celkovou platnost Podmínek a cestovní smlouvy ani vymahatelnost jiného ustanovení cestovní smlouvy a Podmínek.

15.6 Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 1.11.2015 a platí pro všechny zájezdy organizované cestovní kanceláří. Současně pozbývají platnosti Všeobecné smluvní podmínky dříve platné.