

## **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK AQUARIUS ADRIATIC s.r.o.**

Tyto „Smluvní podmínky“ pořadatele – CK Aquarius Adriatic (dále „CK“ nebo „Aquarius Adriatic“) spolu s „Důležitými informacemi“ uvedených na webových stránkách [www.ck-aquarius.cz](http://www.ck-aquarius.cz) v sekci „ke stažení“ tvoří nedílnou součást všech smluv o zájezdu CK (bližší specifikace viz „Smlouva o zájezdu“).

### **I. Smluvní vztah**

Vzájemný občanskoprávní či organizačně právní vztah, který vzniká mezi cestovní kanceláří Aquarius Adriatic s.r.o. a jednotlivci nebo organizacemi, účastníky zájezdu, se řídí ustanoveními občanského a obchodního zákoníku.

### **II. Smlouva o zájezdu a potvrzení účasti**

Zájezd si zákazník může rezervovat v prodejním místě Aquarius Adriatic a také u všech smluvních prodejců. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Aquarius Adriatic vzniká i prostřednictvím smluvního prodejce. Podmínky vstupují v platnost dnem podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem a jejím potvrzením ze strany Aquarius Adriatic („Potvrzení o zájezdu“) nebo potvrzenou objednávkou v případě zájezdu na míru nebo zájezdu pro skupiny na základě nabídky v katalogu CK, webových stránkách nebo nabídkového listu. Za smluvní závazky ze strany dalších přihlášených osob ručí zákazník podepisující smlouvu o zájezdu nebo objednavatel potvrzením nabídky CK závaznou objednávkou pro skupiny. Za osoby nezletilé uzavírá smlouvu jejich zákonný zástupce nebo objednavatel zájezdu v případě skupin. Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje, že zákazníkovi, zákazníkům (objednavateli zájezdu, účastníkovi/účastníkům zájezdu – osobám, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena – dále jen zákazník) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou souhrnnou cenu a cenu ostatních smluvených služeb.

### **III. Platební podmínky**

Ceny zájezdů CK Aquarius Adriatic jsou sjednávány dohodou mezi CK a zákazníkem nebo objednavatelem. Závazná cena je uvedena ve smlouvě o zájezdu nebo potvrzením nabídky CK závaznou objednávkou ze strany objednavatele. Při podpisu smlouvy nebo potvrzenou objednávkou je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši 50% dohodnuté ceny eventuelně do 1 týdne předložit nebo zaslat doklad o zaplacení zálohy.

Zbývající část ceny zájezdu je zákazník povinen doplatit nejdéle 30 dní před odjezdem zájezdu. Pokud tato podmínka nebude dodržena (vyjma zájezdů rezervovaných v době kratší než 1 měsíc), může být zákazník ze zájezdu vyřazen a dále bude postupováno dle stornovacích podmínek v bodu VII těchto podmínek. V případě, že si zákazník kupuje zájezd v době kratší než 1 měsíc před začátkem, hradí

celou částku při sepsání smlouvy o zájezdu. Dojde-li dodatečně ke změnám předem stanovených a povolených přepravních tarifů, je CK oprávněna ceny upravit.

Bez úplného zaplacení souhrnné ceny a ostatních služeb v souhrnné ceně nezahrnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy o zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době uzavření smlouvy o zájezdu.

#### **IV. Práva a povinnosti účastníka zájezdu**

Zákazník má právo:

- požadovat poskytnutí všech taxativně stanovených služeb
- reklamovat případné vady poskytovaných služeb dle bodu VIII těchto podmínek a požadovat jejich odstranění a doplnění
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu
- před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy a to písemnou formou a v souladu s těmito podmínkami

před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu na místo něho (za stejných podmínek) zúčastní jiná osoba v oznámení uvedena, pouze za podmínek stanovených v ustanovení § 2532 OZ. Taková změna musí být právně i technicky možná a uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza, letenky, atd.). CK je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou záměnu a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového zákazníka, náklady za změnu jména na letence či vystavení nové letenky apod.). Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení souhrnné ceny a úhradu nákladů.

Zákazník je povinen:

- uhradit sjednanou cenu dle uzavřené smlouvy o zájezdu a platebních podmínek dle bodu III těchto podmínek
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník
- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny průvodce nebo delegáta
- účastníci zájezdu jsou povinni dostavit se včas na místo pobytu nebo srazu s ubytovacím poukazem (voucherem), vydaným CK Aquarius Adriatic
- uplatnit reklamaci nejpozději do 1 měsíce po návratu ze zájezdu
- pokud účastník bez zavinění CK a z vlastní vůle nevyčerpá smluvně dohodnuté služby, nemá právo na jejich náhradu.

## V. Práva a povinnosti CK Aquarius Adriatic:

- před uzavřením smlouvy v katalogu, nabídce, na svých webových stránkách, na své prodejně, v těchto podmínkách dostupných kdykoli na webu, případně jinou prokazatelnou formou pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zákazníka o koupi zájezdu.

– zabezpečit rozsah a kvalitu služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu

– vybavit zákazníka pokyny na cestu s ubytovacím dokladem (voucherem) před zahájením zájezdu

– informovat klienta nejpozději 5 dnů před odjezdem/odletem o případných změnách smlouvy

Pokud se zákazník ocitne po zahájení zájezdu v nesnázích, zavazuje se mu poskytovatel zájezdu poskytnout neprodleně pomoc.

- před uzavřením smlouvy sdělit zákazníkovi vhodným způsobem údaje o pasových a vízových požadavcích a informaci o tom jaké zdravotní doklady jsou pro zájezd požadovány.

Aquarius Adriatic si vyhrazuje právo v neplánovaných případech

– poskytnout náhradní hotel a služby ve stejné nebo vyšší kvalitě

– z objektivních důvodů změnit program zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinná zákazníkovi oznamovat, včetně návrhu nové ceny. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn smlouvy o zájezdu od smlouvy o zájezdu neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Poskytnutá lhůta musí skončit před zahájením zájezdu.

Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od smlouvy o zájezdu, má právo požadovat uzavření nové smlouvy o zájezdu (náhradní zájezd) na jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu (je-li v nabídce CK), jinak mu CK vrátí uhrazenou část zájezdu.

– dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případné změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit souhrnnou cenu:

– dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu v průměru o více než 10 %,  
– nebo dojde-li ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení souhrnné ceny v průměru o více než 10 %.

Pro výpočet **souhrnné ceny** zájezdů byl použit směnný kurz ČNB střed (EUR/Kč) ke dni uvedenému v aktuálním katalogu, ceníku nebo na webových stránkách CK.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednavateli zájezdu odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 75 %. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.

## **VI. Sjednané služby**

Sjednané služby jsou závazně uvedeny na smlouvě o zájezdu. Rozšíření nebo změny služeb nad rámec cestovní smlouvy musí být ze strany Aquarius Adriatic písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny před začátkem zájezdu. Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na smlouvě o zájezdu. Platné časy odjezdu/odletu jsou uvedeny v pokynech na cestu, které zákazník obdrží před odjezdem/odletem. První a poslední den je určen k přepravě. V případech, které nemůže cestovní kancelář Aquarius Adriatic ovlivnit (např. změny u zahraničních partnerů, změny u dopravců, vyšší moc atd.) je oprávněna změnit dohodnuté podmínky zájezdu a zároveň je povinna bez zbytečného odkladu tyto změny ohlásit zákazníkovi. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn odstoupit od smlouvy dle bodu VII těchto podmínek vyjma případu, kdy cestovní kancelář buď zruší zájezd nebo změní termín konání zájezdu o více než 48 hodin. V těchto případech má zákazník právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd.

### **Autobusová doprava:**

Mezinárodní autobusová doprava je uskutečňována kvalitními autobusy renomovaných značek, které jsou většinou vybaveny klimatizací a WC. Dobu příjezdu na místo nelze přesně stanovit, protože ke zpoždění může dojít z důvodů, které není schopna naše CK ovlivnit (přetížení silnic v hlavní sezoně, dopravní nehody, čekání na hranicích, neplánované zastávky vzhledem k indispozici některého z cestujících apod.).

Přibližné časy odjezdu z ČR:

Hradec Králové: 12:00 – 12:30

Pardubice: 12:30 – 13:00

Praha: 14:30 – 15:00

Jihlava D1: 16:00 – 16:30

Brno: 18:00 – 18:30

České Budějovice: 16:30 – 17:00

Přibližné časy příjezdů a odjezdů, které budou uvedeny v pokynech na cestu, vycházejí z našich zkušeností s pořádáním těchto zájezdů.

Vodice: 06:00 – 07:00

Split: 08:00 – 09:00

Drvenik: 09:00 – 11:00

Odjezdy z Chorvatska:

Drvenik: 18:00 – 20:00

Split: 20:30 – 21:00

Vodice: 22:00 – 23:00

Příjezd zpět do ČR – hranice cca 08:00 – 10:00

Veškeré uvedené časy se týkají autobusů, které má CK Aquarius Adriatic nasmlouvané s dopravní společností na sezónu 2021.

V případě využití jiného dopravce, budou časy vždy upřesněny v pokynech na cestu.

## **VII. Zrušení smlouvy a stornovací podmínky:**

CK je ze závažných důvodů oprávněna zrušit zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho realizace. V takovém případě je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Zákonný nárok zákazníka na náhradu škody zůstává zachován.

CK se zproští odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit penále pouze v případě, prokáže-li, že ke zrušení Zájezdu došlo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po ní rozumně požadovat či došlo-li ke zrušení zájezdu z důvodu nesplnění podmínky minimálního počtu zákazníků.

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy a zajištění zájezdu. Zrušení smlouvy nastává v den, kdy CK obdrží písemné oznámení storna zájezdu.

Při zrušení smlouvy je zákazník povinen zaplatit tyto stornovací poplatky ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však:

– 1000 Kč/os

storno 60 dní a více před zahájením zájezdu

– 30% z ceny zájezdu

storno od 59. dne do 30. dne před zahájením zájezdu

– 50% z ceny zájezdu

storno od 29. dne do 20. dne před zahájením zájezdu

– 70% z ceny zájezdu

storno od 19. do 10. dne před zahájením zájezdu

– 80% z ceny zájezdu

storno od 9. do 6. dne před zahájením zájezdu

– 90% z ceny zájezdu

storno od 5. do 3. dne před zahájením zájezdu

– 100% ceny zájezdu

storno od 2. dne před odjezdem/odletem (pokud se zákazník nedostaví k odletu/odjezdu, nebo jej zmešká, nebo bude mít neplatné cestovní doklady apod.).

## **VIII. Reklamace služeb**

2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a z. č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Při nedodržení vypsaných podmínek zájezdu je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci následujícím způsobem:

Případné reklamace zájezdu či služeb CK doporučuje řešit na místě pobytu s delegátem nebo na recepci ubytovacího zařízení, aby mohly být vady ihned odstraněny či napraveny delegátem, zahraničním partnerem, ubytovacím zařízením atp.

Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

- v případě, že se tak nestane, má zákazník nárok uplatnit reklamaci nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu, na pozdější reklamace nebude brát cestovní kancelář zřetel

-reklamace by měla být podložena písemným vyjádřením stálého zástupce cestovní kanceláře, v případě, že zástupce není přítomen po celou dobu pobytu, potvrzením oprávněného zástupce ubytovatele, dopravce, případně dodavatele jiné placené služby, která není plněna v souladu s dispozicemi, aby mohlo dojít k rychlému vyřízení.

Na veškeré reklamace podané dle výše uvedených náležitostí je cestovní kancelář povinna odpovědět písemnou formou do 30-ti dnů ode dne obdržení reklamace.

## **IX. Povinné smluvní pojištění CK**

CK uzavřela s Union Pojišťovnou a.s. pojištění, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

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

CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## **X. Cestovní pojištění**

Cestovní pojištění není součástí ceny zájezdů CK Aquarius Adriatic. Zákazník má možnost sjednat cestovní pojištění Union Pojišťovny prostřednictvím cestovní kanceláře Aquarius Adriatic nebo u všech smluvních prodejců CK Aquarius Adriatic. Pojistný vztah vzniká přímo mezi účastníkem zájezdu a pojišťovnou.

## **XI. Ochrana osobních údajů GDPR**

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/:  
jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb....
2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny..../.
3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláři či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
4. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář

je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

**Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.ck-aquarius.cz](http://www.ck-aquarius.cz)**

## **XII. Závěrečná ustanovení**

Tyto Všeobecné smluvní podmínky platí současně se smlouvou o zájezdu a jsou její nedílnou součástí. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, že jsou jim Obchodní a stornovací podmínky známy, rozumějí jim a souhlasí s nimi v plném rozsahu.

CK Aquarius Adriatic zpracovává osobní údaje zákazníků uvedených na smlouvě o zájezdu v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Osobní údaje se zpracovávají pouze k účelu realizace zájezdu dle smlouvy o zájezdu.

### **Ceny byly kalkulovány ke dni 15.12. 2023**

Tyto nové podmínky jsou upravené v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a. změně zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (od 1.1.2014 č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění) a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů a je upraven v těchto Všeobecných podmínkách.

Cestovní kancelář Aquarius Adriatic s.r.o.

IČO: 26 74 64 41, se sídlem Praha 2, Korunní 61, PSČ 120 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 91139