Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře RIVIERA TOUR s.r.o. pro prodej zájezdů (dále jen „podmínky“)

1.Smluvní vztah

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří RIVIERA TOUR s. r. o., se sídlem Lidečko 31,756 15, IČ 25911741, DIČ CZ 25911741 (dále jen „CK“)a zákazníkem vzniká potvrzením objednávky zájezdu ze strany CK (dále jen „smlouva“).

1.2. Práva a povinnosti CK a zákazníka se řídí smlouvou, podmínkami, které jsou její nedílou součástí, popisem zájezdu v katalogu a dodatečných nabídkách, a také ustanovením § 2521 až § 2549 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. .

2. Předmět smlouvy

CK je na základě uzavřené smlouvy povinna řádně poskytnout zákazníkovi zájezd a zákazník je povinen zaplatit cenu zájezdu.

3.Ceny zájezdů

3.1. Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě měnových kurzů platných 30 dnů před vydáním aktuálního katalogového ceníku. CK

3.2. CK je oprávněna cenu zájezdu zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. CK ovšem musí navýšení oznámit zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny výše uvedené pod písm. a) a b), respektive o částku odpovídající navýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 10%. CK

4. Platební podmínky

4.1. Zákazník je povinen zaplatit CK zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu smlouvy. U zájezdů s leteckou dopravou požaduje CK zálohovou platbu v minimální výši letecké přepravy.

4.2. Doplatek musí být uhrazen bankovní složenkou tak, aby nejpozději 45 dní před nástupem na zájezd byl připsán na účet CK.

4.3. Při uzavření smlouvy u autorizovaného prodejce složí zákazník zálohu přímo na účet CK. Doplatek zájezdu poukáže zákazník přímo na účet CK. Poplatky za změny v knihování a odstupné jsou splatné ihned.

4.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna odstoupit od smlouvy bez dalšího upozorňování.

5. Další povinnosti zákazníka

5.1. Zákazník je zejména povinen:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK údaje požadované ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit všechny potřebné doklady k žádosti o udělení víz;

b) nebrat si na zájezd nadměrná zavadla jako surfy, jízdní kola a podobně. Jejich přeprava není součástí zájezdu a její ceny;

c) zajistit u nezletilých osob doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;

d) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi;

e) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů;

f) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Jsou-li zákazníkem cizinci, jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Cizí státní příslušníci jsou povinni informovat CK o případné vízové povinnosti, která se jich týká v zemích cílových destinací zájezdu. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto ustanovení, nese zákazník.

g) zákazník, který si objednal zájezd na moři, je povinen dodržovat povinnosti, které pro něj jako pro zákazníka vyplývají ze všeobecných podmínek lodní společnosti. V případě porušení těchto podmínek nenese CK žádnou odpovědnost. Zejména je nutno dodržovat bezpečnostní podmínky a pravidla včasných návratů na loď v jednotlivých přístavech při vyplutí v případě plaveb;

h) splnit očkovací, případně další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy

i) počínat si tak, aby nepoškozoval dobré jméno CK. V případě porušení této povinnosti uhradí zákazník CK smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. To nevylučuje nárok CK na náhradu škody.

5.2. K povinnostem zákazníků – právnických osob – patří dále:

a) seznámit své účastníky se smlouvou a podmínkami, jakož i dalšími informacemi, které od CK obdrží;

b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník;

d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod zástupcem či delegátem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů.

e) dodržovat pasové, celní, zdravotní a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník

f) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře RIVIERA TOUR a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

g) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu. Vpřípadě porušení tohoto ustanovení má právo CK zákazníka ze zájezdu vyloučit. Náklady na zpětnou přepravu hradí vtakovém případě zákazník vplné výši. Zákazníkovi který ohrozil,poškodil nebo omezoval ostatní účastníky zájezdu zaniká právo na jaké-koli odškodnění.Toto ustanovení se vztahuje i na nevhodné chování.

h) uhradit event.škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

ch)zákazníkovi je zakázáno před a během zájezdu užívat omamné látky a drogy nebo je přepravovat. To platí i při zvýšené konzumaci alkoholu, které by mohlo vést k jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu. Zákazník je povinnen respektovat pokyny vedeoucího zájezdu-delegáta během celého zájezdu.Zákazník je povinnen počínat si tak,aby nenarušoval svým chováním a jednáním průběh zájezdu.Vpřípadě porušení tohoto ustanovení má právo CK zákazníka ze zájezdu vyloučit. Náklady na zpětnou přepravu hradí vtakovém případě zákazník vplné výši. Zákazníkovi který ohrozil,poškodil nebo omezoval ostatní účastníky zájezdu zaniká právo na jaké-koli odškodnění. Toto ustanovení se vztahuje i na nevhodné chování

i) V případě objednání plavby s dopravou a delegátem, je Vaše účast skupinovou **záležitostí. Každý klient plavby s dopravou a delegátem je povinen respektovat pokyny delegáta skupiny. Pokud klient nedodrží pokyny delegáta, nedostaví se na určené místo řádně a včas, delegát bude pokračovat v daném programu se skupinou dle daného plánu, bez ohledu na neúčast klienta**. V případě, že klient nerespektuje pokyny delegáta nebo určené místo a čas nedodrží, není cestovní kancelář odpovědna za takové počínání klienta a veškeré nároky na reklamaci, náhrady škody či újmy jsou v takovém případě nepřípustné a cestovní kancelář nenese jakoukoliv odpovědnost za ztráty, škody či újmy klientům vzniklé.

6. Zrušení zájezdu

6.1. CK je oprávněna zájezd zrušit:

a) jestliže před jejím zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden u konkrétního zájezdu v katalogu,

b) z důvodů ohrožení zájezdu vyšší mocí, c) z jakéhokoli jiného důvodu. d)z důvodů změn itinerářů, politické a bezpečnostní situce vzemích nebo destinacích e)v případě, že zákazník poškozuje dobré jméno CK,nebo CK napadá či jinak poškozuje

6.2. V případě zrušení zájezdu oznámí CK tuto skutečnost neprodleně zákazníkovi a nabídne mu náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v jejích možnostech takový zájezd nabídnout. Jinak CK vrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo plnou zaplacenou cenu služeb.

6.3. Delegát má právo vyloučit ze skupiny osoby, které narušují zdárný průběh plavby, zájezdu anebo nedodržují pravidla slušného chování, popřípadě osoby podnapilé. V případě hrubého porušení zásad slušného chování, slovního napadání anebo urážek jiných osob, či alkoholismu má právo delegát, nebo kapitán lodi plavbu - zájezd klientovi zrušit na místě samém, bez nároku na jakoukoliv škodní újmu, náhradu škody, nebo kompenzaci.

7. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky-odstupné

7.1. CK je oprávněna od smlouvy odstoupit z důvodů zrušení zájezdu nebo z důvodů porušení povinností zákazníkem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi.

7.2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy

a) kdykoliv před zahájením zájezdu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku 6.2. těchto podmínek.

c) z důvodu porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy

7.3. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí do sídla CK. V oznámení uvede jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení.

7.4. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu zdu z důvodů porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši:

skutečně vzniklé náklady ,30% z celkové částky zájezdu, minimálně však 3500 Kč/osobu 365-141 dnů před odjezdem
skutečně vzniklé náklady , nejméně však 40 % z celkové ceny zájezdu od 140 dne do 120. dne před odjezdem
skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu od 119. dne do 100. dne před nástupem
skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % z celkové ceny zájezdu od 99. dne do 80. dne před nástupem
skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z celkové ceny zájezdu od 79. dne do 60. dne před nástupem
skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 50. dne před nástupem
skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z celkové ceny zájezdu od 49. dne do 36. dne před nástupem
100% z celkové ceny zájezdu od 35. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den odjezdu, nedostaví se k odjezdu nebo odjezd zmešká.

Vždy platí kompletní cestovní smlouva na celou kajutu a není možno stornovat jednotlivou osobu na kajutě!

7.5. Na zájezdy a plavby s leteckou dopravou je stornopoplatek 100% v momentu zakoupení zájezdu.

7.6. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

7.7. CK je současně povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. CK má právo započíst částku odstupného od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

7.8. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na zájezd.

7.9. V případě zrušení, na které se vztahuje pojistka, musí být ohlášení CK provedeno ve stejném čase jako ohlášení pojišťovně. Případné rozdíly mezi platbami a mezi částkami, které dluží zákazník a těmi, které budou zaplaceny pojišťovnou, budou hrazeny zákazníkem.

8. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka

8.1. K jakékoli změně smlouvy je vyžadován souhlas CK. CK účtuje za změny v osobě, adrese zákazníka, termínu či místa pobytu, letu, data návratu či plavby apod. poplatek dle platného ceníku. Všechny tyto změny, budou-li zákazníkem požadovány, budou provedeny za podmínky úhrady veškerých vzniklých nákladů zákazníkem.

8.2. V případě, kdy CK potvrdí možnost provedení změn, je zákazník povinen ihned zaslat CK zpět vystavené původní cestovní doklady a pokyny k odbavení v kompletním složení. V případě, že zákazník nedodá zpět původní pokyny k odjezdu, zejména pak letenku, lodní či palubní lístek, CK nemůže provést požadovanou změnu v rezervaci.

8.3. Změna jména osoby u leteckých zájezdů není možná.

8.4. Skupinové objednávky zrušit není možné a to ani z části . Na skupinové zájezdy se nevztahuje odst.7.4.smlouvy

stavu v zemi, apod.) nebo zapříčiněných cizí osobou nebo zákazníkem.

Vady a reklamace

9.1. CK je odpovědna za průběh zájezdu v souladu s programem, sjednanou kvalitou a standardem služeb. CK upozorňuje na specifika lodních zájezdů. Loď je stroj, na kterém se během plavby nebo v přístavu můžou na palubách nebo v kajutách tvořit vibrace, houpání, hluk z motorů, agregátů a pod. které se na lodi přenáší. Dále se může šířit hluk z kajut pasažérů nebo hudebních produkcí. CK ani plavební společnost nemůže tuto situaci změnit . Takové stížnosti nebo reklamace jsou vyloučeny.

9.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo ujednáno, vzniká zákazníkovi právo na slevu. Zákazník je povinen reklamovat u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Reklamace podané v pozdějším termínu nebudou řešeny. Závady obsažené v reklamaci musí být potvrzeny zástupcem CK.

9.3. Reklamace budou CK řešeny nejpozději do 30 dní od jejich obdržení. Zákazník souhlasí v opodstatněných případech s prodloužením lhůty pro vyřízení reklamace o dobu nezbytnou pro její vyřízení.

9.4. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby následky byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit ihned na kontaktní telefonní linku +42 0 603 225 383 nebo delegátovi CK, pokud je přítomen, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. V případě plaveb je nutno tyto stížnosti řešit ihned se zástupcem nebo delegátem CK, nebo na recepci příslušné lodi nebo na odbavovacích přepážkách lodní společnosti. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu.

9.5. Pokud se nedostatek přesto nepodaří odstranit, sepíše zástupce, případně jiný odpovědný pracovník CK se zákazníkem reklamační protokol. V případě, že není nutno vyřešit reklamaci na místě, podepíše tento pracovník či zástupce CK zákazníkovi převzetí reklamačního protokolu. Tento potvrzený reklamační protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce či jiného odpovědného pracovníka CK a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen též dbát o včasné a řádné uplatnění nároku vůči dodavatelům a poskytovatelům služeb.

9.6. CK neručí za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. CK neručí za program a průběh fakultativních zájezdů organizovaných místními kancelářemi, i přestože tyto mohou spolupracovat s lodními společnostmi.

9.7. Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v objektivních případech přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu eventuálně programu během zájezdu.

9.8. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě přetížení vzdušných koridorů. Zákazníci musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů atd. brát v úvahu možnost zpoždění. CK neručí za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku takového zpoždění

9.9. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů vzniklých mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele (nepříznivé počasí, živelné katastrofy, letecké havárie, dopravní nehody, bouře, povodně, záplavy a zemětřesení, lodní neštěstí, lodní havárie nebo havárie na lodi, válka, válečný stav, stávka, teroristický útok, změna politického stavu v zemi, apod.) nebo zapříčiněných cizí osobou nebo zákazníkem.

9.10. Při zájezdu s dopravou jsou mnohdy první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž případně reklamovat zkrácení pobytu.

9.11. Pokud zájezd zahrnuje službu technického delegáta, rozumí se jí asistence delegáta při nalodění a vylodění, dále informační schůzky na lodi ohledně programů, programových aktivit na lodi a pomoc delegáta při jednáních s plavební společnosti. Technický delegát v žádném není průvodcem v destinacích.

9.12. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. Zákazník je povinen se při každém výstupu z lodi informovat o čase nalodění. Informace v pokynech jsou pouze informativní a plavební společnost má právo kdykoli plavební řád změnit. V případě pozdního návratu na loď, loď nepočká a zákazník nemá nárok na jaké-koli kompenzace a nebo požadovat jeké-koli slevy či náhrady.

9.13. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb před zájezden a i v průběhu zájezdu, pokud není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. Při zájezdech do regionů, ve kterých si aktuální bezpečnostní situace může vyžádat úpravu trasy nebo plavby, nedochází k porušení smlouvy o zájezdu, dojde-li k odchylce v trase platby nepřesahující 50 % původně plánované trasy plavby. Zákazník bere na vědomí, že každá taková odchylka od původně plánované trasy plavby je prováděna z důvodu zachování jeho bezpečnosti a že je zahrnuta v programu zájezdu.Tato ustanovení platí na na další na tuto situaci navazující služby.

9.14. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči cestovní kanceláři RIVIERA TOUR jsou vyloučeny.

9.15. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet má cestovní kancelář RIVIERA TOUR nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

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

9.17 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

9.18 Reklamace služeb a výletů na plavbách:

9.18 a) Pořadatelem plavby je: MSC CRUISES S.A.,Avenue Eugene Pittard 40,Geneva,Switzerland.

9.18 b) Veškeré reklamace služeb na lodi je nutné řešit přímo na palubě lodi a to na recepci nebo přímo s vedením lodi. Reklamace služeb po návratu u cestovní kanceláře není možná s vyjímkou potvrzení oprávněných reklamací plavební společností k dalšímu řešení

9.18 c)Výlety v destinacích zakoupené u MSC Cruises jsou pořádány místními organizacemi. Veškeré reklamace výletů, pokud neodpovídají předepsanému programu je nutno reklamovat přímo na lodi na excursion desk, která rozhodně o oprávněnosti reklamace a případném odškodnění. Cestovní kancelář nemá možnost jakým koli způsobem program výletů měnit nebo do něho zasahovat. Reklamace výletů po návratu u cestovní kanceláře není možná.

9.18 d) Nástup na loď je většinou nejpozději 30 minut před vyplutím lodi z přístavu. Pokud nástup na loď nebo odjezd autobusu klinet zmešká, loď nebo autobus na Vás nepočká. V případě, že klient nástup zmešká a loď vypluje bez klienta.autobus odjede bez klienta.V takovém případě klinetovi nenáleží žádné odškodnění. Veškeré náklady s touto situací spojené, jdou na vrub účtu opožděného zákazníka.

10. Náhrada škody a újmy

10.1. CK odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

10.2. Povinnost CK hradit škodu je omezena v souladu s pravidly, které pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel v letecké dopravě stanoví Montreálská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, Varšavská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Bernská úmluva o mezinárodní železniční přepravě (COTIF). Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

10.3. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady CK vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešení ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištění dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, poškozením jiného zákazníka, je zákazník povinen tuto škodu CK nahradit. Odvracela-li CK škodu, která hrozila zákazníkům, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které v té souvislosti vynaložila, a na náhradu škody, kterou utrpěla, a to v rozsahu přiměřeném hrozící škodě.

11.Zavazadla

11.1. Zákazník může mít při přepravě na zájezd jedno hlavní zavazadlo v maximální hmotnosti 23 kg. Zavazadlo v době přepravy musí být označeno štítkem uvnitř zavazadla a i z venkovní strany zavazadla, kde jsou uvedeny základní identifikační údaje o zákazníkovi včetně adresy a telefonního čísla. Každé zavazadlo musí být uzamčeno zámkem. V zavazadlech je výslovně zakázáno přepravovat cenné předměty, šperky, počítače, fotoaparáty, skleněné lahve, zbraně, nože.

11.2. Zákazník může mít při přepravě na zájezd 1 příruční zavazadlo a notebook o celkové hmotnosti max 12 kg. V příručním zavazadle se nesmí přepravovat zbraně a nože.

11.3. Zákazník je povinen řádně a s veškerou péčí se o svěřená zavazadla starat a pečovat o ně, aby nedošlo, k jejich ztrátě, záměně nebo zcizení.

11.4. V případě poškození zavazadla je stanoveno paušální odškodnění ve výši do max 800 Kč za plátěná zavazadla a max 1100 Kč za kožená. Při poškození zavazadel musí být vždy sepsán zápis při vylodění v přístavu. Bez tohoto zápisu nárok na odškodnění poškozeného zavazadla zaniká.

11.5. V případě ztráty zavazadla je stanoveno paušální odškodnění v maximální výši 15.900,-Kč za jedno zavazadlo. Při ztrátě zavazadla musí být vždy sepsán zápis při vylodění v přístavu nebo od místní policie. Bez tohoto zápisu nárok na odškodnění poškozeného zavazadla zaniká.

11.6. Plastová a skořepinová zavazadla jsou absolutně nevhodná pro přepravu autobusem, letecky a při nalodění a vylodění. Cestovní kancelář a ani plavební společnost neodpovídá za poškození, částečné poškození nebo zničení čí ztrátu plastového nebo skořepinového zavazadla včetně jeho obsahu. Nároky na jaké-koli odškodnění v tomto případě jsou zcela vyloučeny.

11.7. Cestovní kancelář neopovídá za manipulaci, poškození a nebo ztrátu zavazadel při nalodění a nebo vylodění,popřípadě při transferech,letecké a jiné přepravě.

12. Povinné pojištění CK proti úpadku

12.1.CK je pojištěna pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Na základě uvedeného pojištění je zákazník od pojistitele oprávněn požadovat pojistné plnění v případě, že mu CK v důsledku úpadku neposkytne dopravu z místa pobytu do místa odjezdu, nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu, která se neuskutečnila, nevrátí rozdíl v ceně, když se zájezd uskutečnil jenom z části.CK zákazníkovi spolu s potvrzením zájezdu předá doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Pojišťovací ústav a číslo pojištění je uvedeno v katalogu CK ,na webových stránkách a na cestovní smlouvě.

13. Cestovní pojištění zákazníka

13.1. V ceně katalogových zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění, jako např. pojištění léčebných výloh v zahraničí. Pojištění je pouze u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost letecká společnost. CK důrazně upozorňuje na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé ze známých, cestovních pojišťoven. Toto pojištění si můžete prostřednictvím pojišťovny sjednat přímo v CK. U plaveb na moři CK důrazně doporučuje uzavřít fakultativní pojištění u pojišťovny, které zahrnuje zrušení cesty - storno, úmrtí, trvalou invaliditu, odpovědnost za škody na zdraví a majetku, zavazadla, přerušení cesty. CK je pouze prostředníkem. V případě plnění se obrací zákazník přímo na pojišťovnu.

13.2. CK důrazně doporučuje zákazníkům sjednat zdravotní pojištění s minimálním limitem pojištění ve výši 100.000,- EUR. Upozorňuje, že v případě záchranných prací a případného transferu z lodi do lékařského zařízení na pevnině je výše limitu pojistného krytí směrodatná. V případě, že zákazník nemá uzavřeno pojištění prostřednictvím CK a nebo zákazník CK nesdělil název pojišťovny a číslo uzavřené pojistky, nemůže CK za něho jednat.

14. Servis a služby, zejména na lodi

14.1. Úroveň a rychlost služby poskytovaných personálem hotelů/lodí a ostatních ubytovacích 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. Pokud je součástí hotelového zařízení/lodi 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/lodě mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků neodpovídá vždy kapacitě hotelu/lodi. Takové stížnosti nebo reklamace jsou vyloučeny.

14.2. Plavby na moři se řídí v všeobecnými podmínkami plavební společnosti, která jednotlivé plavby provozuje. V dané případě je nutno případné reklamace řešit přímo s plavební společností provozující plavbu.

14.3. Rezervace míst v autobusu je možná na vyžádání. CK touto rezervací není nijak vázána a místa v autobuse nebo letadle jsou přidělena dle aktuálně možných kapacit. Vždy jsou upřednostňovány rodiny s dětmi a osoby se zdravotním omezením. V případě dopravy do přístavu autobusovou dopravou CK je plánovaná časová rezerva 5 hodin pro případ nečekaných události.

14.4. Kajuty na lodi jsou přidělovány plavební společností a CK nemá možnost tuto situaci ovlivnit. V případě,že máte zájem o rezervaci pevné (garantované) kajuty,je toto možné pouze při podpisu smlouvy za příplatek dle aktuálního sazebníku.

14.5. Na lodích občas dochází k situacím, že některé z restaurací bývají v určitou dobu přeplněny. Doporučujeme Vám sledovat denní program a vyhnout se tak těmto nepříjemným situacím, které nemá možnost plavební společnost ani CK ovlivnit. Takové stížnosti nebo reklamace jsou vyloučeny.

14.6. Na lodích se lze domluvit světovými jazyky. Českým jazykem se na lodi nedomluvíte. Taktéž denní programy nejsou v českém jazyce. U plaveb s dopravou a delegátem Vám bude o dění na lodi, aktivitách na lodi a v destinacích informovat delegát ústně nebo na informační tabuli.

14.7. Pokud služby dle specifikací v cestovní smlouvě poskytují technického delegáta cestovní kanceláře, případně program během zájezdu,u skupinových zájezdů s delegátem technického delegáta,není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě,pokud není ve smlouvě nebo katalogu uvedeno jinak,službou technického delegáta se rozumí asistence delegáta při nalodění a vylodění,dále informační schůzky na lodi ohledně programů,programových aktivit na lodi a pomoc delegáta při jednáních s plavební společnosti.

14.8 .Technický delegát v žádném není průvodcem v destinacích.Technický delegát není oprávněn překládat výklady průvodců během případných výletů.

14.9. Plavební společnost má právo změny a někdy ještě ve večerních hodinách není přesně stanoveno,na kterém místě přesně zakotví lod následující den. V případě změny není CK schopna tuto situaci ovlivnit. Takové stížnosti nebo reklamace jsou vyloučeny.

14.10. Plavební společnost si vyhrazuje kdykoli změnit plavební okruh nebo část plavebního okruhu. Plavební společnost si vyhrazuje právo změny jednotlivých časů kotvení v přístavu a změnu itineráře trasy plavby nebo lodi. V takovém případě nemá CK RIVIERA TOUR tuto situaci možnost ovlivnit a změnit. V takovém případě změny nemá klient nárok na odškodnění,slevu z ceny plavby nebo možnost zrušení plavby. S tímto ustanovením klient výslovně souhlasí. Takové stížnosti nebo reklamace jsou zcela vyloučeny.

14.11. V případě změny itineráře ,pozdního vylodění a nebo nalodění a pod jsou přípustné a zahrnuty v ceně zájezdu a je nutno s takovou situací počítat Pokud tato událost má vliv na další objednané služby, výlety, transfery a služby nemá zákazník právo na odškodnění a nebo slevu z ceny zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že každá taková odchylka od původně plánované trasy plavby je prováděna z důvodu zachování jeho bezpečnosti a že je zahrnuta v programu zájezdu.

15. Cestovní víza a dokumenty.

15.1. Zákazníci musí mít cestovní pasy, které jsou platné po dobu plavby a 6 měsíců po datu jejího ukončení. Některé země, konkrétně Rusko a USA, vyžadují strojově čitelné cestovní pasy opatřené digitální fotografií. Zákazník je povinen informovat se o pasové a vízové povinnosti v jednotlivých navštívených zemích. CK nenese odpovědnost za neúplné nebo chybné cestovní dokumenty. Žádný jiný cestovní doklad než pas není přípustný

15.2. CK žádnému zákazník mu nezaručuje získání víz; za získání víz odpovídá každý jednotlivý zákazník

15.3. Pasy musí mít každý zákazník i děti.

15.4.Zákazník musí při uzavření smlouvy doložit CK správné údaje o cestovním pase. V případě, že není možno pasové údaje doručit při podpisu smlouvy, je zákazník povinen pasová data doručit CK nejpozději do 47 dnů před naloděním. Po této době je zaslání opožděných dat z cestovního pasu zpoplatněno dle ceníků uvedených vtomto katalogu

15.5.V případě nedodání pasových dat nejpozději do 12 dnů před naloděním nebude vydán palubní lístek a nebude umožněno plavbu/zájezd uskutečnit. V takovém případě je zákazník povinen uhradit celou smluvní cenu bez jakéhokoli nároku na odškodnění.

16.Zdravotní stav nezbytný pro cestování lodí a letadlem.

16.1. Zákazník prohlašuje, že je schopen plavby po moři a cestování letadlem. Zákazník se dále zavazuje, že nenaruší bezpečnost či komfort lodi, letadla či jiných zákazníků. Každý zákazník, jehož zdravotní stav by mohl negativně ovlivnit jeho způsobilost k cestování, musí před provedením rezervace předložit lékařské potvrzení.

16.2. Dopravce nemá na palubě lodi vhodné vybavení pro porod. Plavební společnost neakceptuje rezervaci žádné zákaznice, která by během plavby dosáhla 28. či vyššího týdne těhotenství. Těhotné zákaznice, které nedosáhly 28. týdne těhotenství, si musejí před naloděním opatřit lékařské potvrzení osvědčující jejich způsobilost k cestování. Společnost a dopravce si výslovně vyhrazují právo odmítnout nalodění nebo vstup na palubu letadla kterékoliv zákaznici ve vysokém stupni těhotenství, aniž by z tohoto odmítnutí pro ně vyplynuly jakékoliv finanční závazky.

16.3. Společnost a dopravce si vyhrazují právo požadovat od kteréhokoliv zákazníka předložení lékařského osvědčení, které potvrzuje jeho způsobilost k plavbě lodí. Pro bezpečnost a pohodlí všech zákazníků, kteří jsou handikepovaní, nemocní, mají omezenou pohyblivost nebo jsou invalidní, je důležitá skutečnost, že jim jsou při provádění rezervace poskytnuty co nejúplnější informace. Fyzicky či mentálně postižení zákazníci, kteří vyžadují zvláštní péči nebo pomoc (včetně osob odkázaných na kolečkové křeslo), musejí před rezervací písemně informovat společnost o charakteru svých postižení, o lékařských přístrojích, které si chtějí vzít s sebou na palubu, jakož i o jakékoliv zdravotnické či jiné pomoci, kterou by mohli potřebovat. Někteří zákazníci mohou při zájezdu potřebovat doprovod.. Společnost si vyhrazuje právo odmítnout každého zákazníka, který ji neinformoval o svém postižení či nutnosti doprovodu, jakož i takového zákazníka, který není dle přesvědčení společnosti či dopravce způsobilý cestovat nebo jehož stav může ohrozit jeho samotného či ostatní zákazníky. Jestliže se dopravce, kapitán lodi nebo lodní lékař domnívá, že zákazník není z jakéhokoliv důvodu schopen cestovat, že by mohl ohrozit zdraví či bezpečí ostatních, že by kvůli němu mohlo být v některém přístavu odmítnuto povolení k přistání nebo že by tento zákazník mohl činit dopravce odpovědným za podporu, pomoc či repatriaci, kapitán lodi má právo odmítnout takového cestujícího v jakémkoliv přístavu nalodit, vylodit nebo jej přemístit do jiné kajuty či kabiny. Palubní lékař má právo poskytnout zákazníkovi první pomoc a jakýkoliv medikament, lék či jinou látku, umístit jej do lodní nemocnice nebo podobného zařízení v jakémkoliv přístavu či jej v takovém zařízení izolovat, a to za předpokladu že palubní lékař nebo kapitán lodi považují tyto kroky za nutné.

17. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

17.1. Podpisem smlouvy zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt, příp. jinou uvedenou kontaktní adresu v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů za účelem poskytování služeb podle smlouvy a tvorby klientské databáze.

17.2. Podpisem smlouvy zákazník rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti na svou elektronickou kontaktní adresu.

17.3. Souhlas s nakládáním s osobními údaji se vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK, jejím zprostředkovatelům, prodejcům, a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení.

17.4. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů i souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat zasláním žádosti na elektronickou adresu rezervace@rivieratour.cz

18.Závěrečná ustanovení

18.1. Jednotlivé body podmínek jsou nezávislé jeden na druhém; úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení nezpůsobuje neplatnost ostatních ustanovení ani smlouvy nebo podmínek jako celku.

18.2. Podpisem smlouvy potvrzuje zákazník, že se seznámil nejen s podmínkami, ale rovněž s přepravními podmínkami plavební společnosti. V případě, že zákazník uzavřel prostřednictvím CK pojistnou smlouvu, potvrzuje zákazník také převzetí všeobecných smluvních podmínek pojišťovny.

18.3. Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 1.3.2017