Všeobecné podmínky účasti na zájezdech

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře IITours jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby

cestovního ruchu cestovní kanceláře IITours (dále jen Podmínky).

2. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře IITours tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi

zákazníkem a cestovní kanceláří IITours.

ČI. I – ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) pořadatel**,** cestovní kancelář IITours, T. G. Masaryka 32/ 36, 357 33 Loket, Česká republika, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (dále jen CK)

b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen zákazník).

ČI. II – PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. zahraničního zájezdu, tj. předem CK sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen zájezd),

2. soubor/kombinace služeb cestovního ruchu sestavené na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku (dále jen služby na objednávku),

3. ubytovací, stravovací, dopravní a jiné služby cestovního ruchu, které zajišťuje CK zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka (dále jen jednotlivé služby). Podle předmětu smluvního vztahu jsou stanoveny dále uvedené smluvní podmínky.

ČI. III – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK s předmětem dle článku II těchto Podmínek vzniká uzavřením cestovní smlouvy.

2. Obsah cestovní smlouvy je určen cestovní smlouvou, katalogem, příp. dodatečnou nabídkou či klientem potvrzenou objednávkou, reklamačním řádem a těmito Podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými k potvrzené objednávce jako její nedílná součást. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané cestovní smlouvou se pro přepravu považují i Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností. Předáním podepsané cestovní smlouvy nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny smluvní podmínky a souhlasí s nimi.

3. Potvrzením cestovní smlouvy zákazníka nebo potvrzením objednávky se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

4. Jsou-li v cestovní smlouvě sjednány podmínky odlišně od ustanovení Podmínek nebo jiných podmínek uvedených v odst. 2 tohoto článku, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním Podmínek nebo jiných podmínek uvedených v odst. 2 tohoto článku.

ČI. IV – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:

a) zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % stanovené ceny služeb, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací souboru služeb je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny služeb,

b) u kombinací služeb na objednávku je CK oprávněna při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek dle odst. 3 tohoto článku Podmínek Při potvrzení objednávky ze strany CK (vznik smluvního vztahu) je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací služeb. Při potvrzení objednávky podané zákazníkem ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned,

c) v případě nedodržení termínu úhrady ceny

zájezdu zákazníkem je CK oprávněna odstoupit od cestovní smlouvy. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

d) zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

3. CK má právo účtovat zákazníkovi poplatek za zpracování objednávky na kombinaci služeb ve výši 500 Kč na osobu, nejvýše však 3.000 Kč při podání objednávky a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování objednávky bude se zákazníkem smlouva uzavřena, je CK povinna započíst plnou výši účtovaného poplatku do výše zálohy, resp. Do celkové objednaných a potvrzených služeb.

4. CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb cestovního ruchu uvedenou ve smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně pohonných hmot,

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků,

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu, je CK oprávněna cenu zájezdu (či služeb) uvedenou v cestovní smlouvě jednostranně zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle odst. 4, písm. a) a b) tohoto článku Podmínek oproti ceně služeb a plateb zahrnutých v ceně zájezdu. V případě zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kursu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena zájezdu, je uveden v ceníkové části katalogu. Písemné oznámení o zvýšení ceny uvedené v cestovní smlouvě dle tohoto odstavce článku IV těchto Podmínek je CK povinna zákazníkovi odeslat na emailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě, pokud není uvedena doporučeným dopisem do místa bydliště/sídla uvedeného v cestovní smlouvě nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedené v cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

5. CK má právo před zahájením zájezdu, či čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek, je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v odst. 4 tohoto článku Podmínek, zejména v případně zvýšení cen služeb dodavateli, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny služeb cestovního ruchu jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen CK a vztahují se na všechny zájezdy, služby na objednávku i jednotlivé služby dle článku II těchto Podmínek, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet, odjezd, resp. započato čerpání služeb. CK i zákazník v takových případech postupují způsobem uvedeným v ustanovení článku VII odst. 2 těchto Podmínek.

6. Nové ceny služeb cestovního ruchu stanovené dle odst. 4 a 5 tohoto článku Podmínek nebude CK účtovat těm zákazníkům, kteří v době jejich vyhlášení či stanovení uhradili CK 100 % smluvně sjednané ceny služeb. CK těmto zákazníkům původně smluvně sjednanou cenu služeb garantuje.

Čl. V – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,

b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

c) právo být ve smluvně sjednaných nebo zákonných lhůtách seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,

d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII těchto Podmínek,

e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s ustanovením článku X těchto Podmínek,

f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,

g) právo na poskytnutí dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu,

h) právo postoupit cestovní smlouvu splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu a písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník toto právo na změnu v osobě účastníka zájezdu

chce ve lhůtě uplatnit je povinen dodržet postup dle odst. 2, písm. n) tohoto článku Podmínek,

i) právo nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán, a pokud to vyžadují okolnosti i na předání letenky, poukazu k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě a pokud není uvedena doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedeného v cestovního smlouvě.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.), podle požadavku CK,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,

d) nahlásit účast cizích státních příslušníků z důvodu případné vízové povinnosti apod.,

e) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV těchto Podmínek,

f) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,

g) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb,

h) mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je vyžadováno,

i) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,

j) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby CK a dodržovat stanovený program,

k) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK,

l) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle ustanovení článku X těchto Podmínek,

m) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy oznámit v prodejním místě, kde uzavřel smluvní vztah s CK, a to buď zasláním písemného oznámení s uvedením základních údajů důležitých pro identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní data zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, č. objednávky apod), nebo sepsáním a podepsáním záznamu o odstoupení od smlouvy v příslušném prodejním místě,

n) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1, písm. h) tohoto článku Podmínek, je povinen:

- oznámení učinit písemně a zaslat doporučenou poštou nebo doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah.
- k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním jeho osobních údajů dle článku XII Podmínek.
- k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka obsahující všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo v katalogu, Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu původní zákazník oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li CK doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

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

p) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují.

Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.

q) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění na místě oznámit písemně

zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

3. K povinnostem zákazníků – právnických osob, které uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu se zákazníkem-právnickou osobou je zájezd dle článku II odst. 1 těchto podmínek, seznámit své účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI odst. 4 těchto Podmínek,

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

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb,

e) Odevzdat CK předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V, odst. 2, písm. b) těchto Podmínek.

Čl. VI – POVINNOSTI A PRÁVA CK

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. těchto Podmínek se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.

2. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.

3. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb

4. CK je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku CK, na základě, níž vzniká zákazníkovi, s ním CK uzavřela cestovní smlouvu dle článku III odst. 1 těchto Podmínek, právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Dále je CK povinna předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny určený zákazníkům, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem cestovní smlouvy.

Čl. VII – ZRUŠENÍ A ZMĚNY SLUŽEB

1. Zrušení zájezdu a čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek:

a) CK má právo zrušit zájezd, který je předmětem smluvního vztahu uzavřeného se zákazníkem dle článku III odst. 1 těchto Podmínek, jestliže do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 zákazníků, pokud není v katalogu uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.

b) Jestliže CK zájezd podle písm. a) tohoto odstavce podmínek zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové cestovní smlouvy, platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy se považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl v ceně zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) CK má právo zrušit služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku

II těchto Podmínek v důsledku vyšší moci.

d) Jestliže CK zruší zájezd, který je předmětem smluvního vztahu, z jiných důvodů, než je uveden v ustanovení pod písm. a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto podmínek Nutí-li vnější okolnosti CK před zahájením zájezdu změnit podmínky cestovní smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než do 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od doručení v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně služeb má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou cestovní smlouvy a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od cestovní smlouvy neodstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové cestovní smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí cestovní smlouvy, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek:

a) nemá-li zájezd nebo služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem dle ustanovení článku II těchto Podmínek vlastnosti, o nichž CK zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nezjedná-li CK nápravu ani v přiměřené lhůtě určené zákazníkem, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

b) vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření, aby zájezd či čerpání služeb mohlo pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

c) pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu

nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li CK pokračování zájezdu či čerpání služeb s vyššími náklady, je povinna uhradit takové náklady z vlastních prostředků.

d) ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc.

4. CK na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nestanoví-li tyto Podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) změna termínu odjezdu/odletu nebo místa pobytu před nástupem na zájezd nebo pobyt či čerpání služeb 30 a více dní 200 Kč. V případě změny ve lhůtě od 29 a méně dní do zahájení čerpání služeb je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK odstupné dle ustanovení článku IX těchto podmínek.

b) prodloužení nebo zkrácení doby pobytu při

zachování termínu zájezdů, pobytů či služeb v zahraničí před nástupem na zájezd nebo pobyt či čerpání služeb 30 a více dnů 100 Kč, 29 a méně 400 Kč.

c) změna ubytovacího zařízení při zachování termínu a místa pobytu před nástupem na zájezd nebo pobyt či čerpání služeb cestovního 30 a více dní 400 Kč. V případě změny ve lhůtě od 29 a méně dní do zahájení čerpání služeb je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK odstupné dle ustanovení článku IX těchto podmínek.

d) změna/snížení počtu osob v ubytovacím zařízení v zahraničí. Změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné či vice osob, které jsou povinny uhradit odstupné dle článku IX těchto Podmínek. Je-li v důsledku takové změny více lůžkový pokoj nebo apartmá (bungalov) obsazen menším počtem osob, než je počet lůžek, je zákazník povinen doplatit cenu za neobsazené lůžko/a.

e) změna odletu z místa pobytu v průběhu zájezdu nebo pobytu v zahraničí:

- v případě prodloužení pobytu je zákazník povinen uhradit doplatek za všechny služby čerpané v souvislosti s prodloužením pobytu a 1.000 Kč za změnu letenky,
- v případě zkrácení pobytu se cena za nečerpané služby nevrací a za změnu letenky zákazník hradí 1.000 Kč. Úhradu výše uvedených nákladů a poplatků zákazník provádí u zástupce CK v místě pobytu.

5. Letecká doprava – změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu ev. Programu během zájezdu. CK neručí za případné posuny letu (zpoždění či předsunutí letu) a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických nebo bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínu apod. Brát v úvahu možnost výrazného posunu letu. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku takovýchto posunů. V případě posunu letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhrada nečerpaných služeb ani náhrada jakékoliv s tím spojené škody. Změnou řádu, především v případě nočních přeletů, může být zkrácen celkový počet dní trvání zájezdu, avšak bez vlivu na délku pobytu v cílovém místě. Klient, který si zakoupí pouze letenku nebo individuální zájezd, je povinen si 48 hodin před odletem ověřit časy svých odletů (cestovní kancelář v tomto případě neodpovídá za případné zmeškání letu v případě změny odletů). První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny především k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Nelze tedy vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován do 12:00 hod. (poledne) následujícího dne. Za počátek zájezdu je považováno předání cestovních dokladů zástupcem CK. U charterových letů si letecká společnost vyhrazuje právo na změnu odletu až o 24 hodin bez jakékoliv následné kompenzace klientů.

6. Ubytování – v případě, že bude na základě překnihování hotelu či jiné závažné okolnosti nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Změna ubytování muže být i na část pobytu. Za dodržení sjednaných podmínek cestovní smlouvy je považován vždy stav, kdy náhradní hotel (ubytování) je minimálně stejné kategorie, bez ohledu na další okolnosti (umístění, vybavení atd.). Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

ČI. VIII – ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto Podmínek, od smlouvy odstoupit z důvodu:

a) porušení povinností zákazníkem,

b) z důvodu zrušení zájezdu. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá CK na místo bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb:

a) bez udání důvodu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII těchto Podmínek,

c) z důvodů porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy. Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení od smlouvy dle písm. b) tohoto odstavce Podmínek s uvedením důvodů

zákazník buď sepíše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil, nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši stanovené v článku IX těchto Podmínek a CK vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku Podmínek, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

Čl. IX – ODSTUPNÉ

1. Odstoupí-li CK od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku III odst. 1. nebo 2 před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CK oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit CK odstupné. Výše odstupného je shodná s výší odstupného stanovenou procentní sazbou z předem stanovené ceny dle odst. 2,3,4,5 tohoto článku Podmínek podle předmětu smluvního vztahu.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II těchto podmínek, je zákazník povinen zaplatit odstupné. Při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či čerpáním služeb:

a) 40 a více dní 10 % z předem stanovené ceny,

b) 39 až 30 dní 20 % z předem stanovené ceny,

c) 29 až 14 dní 30 % z předem stanovené ceny,

d) 13 až 7 dní 60 % z předem stanovené ceny,

e) 6 až 3 dny 80 % z předem stanovené ceny,

f) 2 a méně dní 100 % z předem stanovené ceny.

3. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, pobyt či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst. 2, písm. h) těchto Podmínek, hradí 100 % předem stanovené ceny.

4. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

5. CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

6. 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 příslušný zájezd, pobyt apod.

Čl. X – REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Předmět

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK za vady poskytnuté služby nebo zboží a jejich vyřizování.

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

1.3. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě, kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. V letecké přepravě se odpovědnost řídí Montrealskou úmluvou a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002, které vychází z

Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu. V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004. V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ve znění Vilniuského protokolu a Dohodou mezi EU a Mezivládní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedené Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23.6.2011. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravující společností. Náhrada za ztrátu nebo zničení zapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 20 USD za 1 kg hmotnosti zavazadla nebo zboží. Náhrada za ztrátu nebo zničení nezapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 400 USD za celkovou hmotnost zavazadla a zboží. Náhrada škody vzniklá z porušení cestovní smlouvy je omezena na výši úhrady vyhlášené v mezinárodních smlouvách, kterými je Česká republika vázána. CK není povinna nahradit škodu přesahující výše uvedené omezení.

2. Uplatňování reklamací

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK nebo doplňkově prodávaného zboží zákazník uplatňuje u té provozovny nebo zprostředkovatele služeb CK, kde reklamované služby či doplňkové prodávané zboží zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného pověřeného pracovníka CK. Zákazníkovi bude vydáno písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění odmítnutí reklamace.

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Za uplatnění reklamace bez zbytečného odkladu se pokládá reklamace u průvodce nebo u delegáta. V případě, že akce nemá průvodce nebo delegáta, reklamace služeb spojených s ubytovacími a stravovacími službami se uplatňují okamžitě na místě v zařízení, kde se poskytují služby. Ostatní služby pak u cestovní kanceláře, u níž si zákazník službu zakoupil, a to ihned po skončení akce. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do 1 měsíce od skončení zájezdu.

2.3. Průvodce nebo delegát CK je povinen rozhodnout o reklamaci ihned v rámci své kompetence.

2.4. Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce nebo delegát CK s reklamujícím reklamační protokol s, resp. potvrzení o přijetí reklamace označením akce, reklamujícího a předmětu reklamace. Protokol podepíše průvodce CK a reklamující. Reklamující

obdrží jedno vyhotovení reklamačního protokolu.

2.5. Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě cestovní smlouvy zaniknou, nebyla-li uplatněna do třech měsíců od skončení zájezdu.

2.6. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově podložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis objednávky, fakturu apod., příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.

3. Vyřizování reklamací

3.1. Výjimečně lze uplatnit reklamaci po skončení akce. Reklamaci může reklamující uplatnit pouze písemně. Za písemné uplatnění reklamace se pokládá i záznam učiněný v prodejním místě CK.

3.2. Jestliže je možno reklamaci vyřídit ihned, sepíše pracovník CK se zákazníkem záznam, v němž uvede údaje o reklamujícím, předmět reklamace a případně další požadavky na vyřízení reklamace. Jestliže jsou při uplatňování reklamace předány pracovníkovi CK písemnosti nebo případně jiné věci týkající se reklamace, musí být skutečnost v záznamu o reklamaci uvedena. Zápis podepíše pracovník CK a zákazník, jedno vyhotovení záznamu obdrží osoba, která reklamaci uplatňuje.

3.3. CK je povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů od jejího obdržení.

4. Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost

potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci a pracovníkům dodavatelské služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

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

5. Způsoby vyřízení reklamace

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK, od smlouvy odstoupit. Musí však CK nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která mu tím vznikne, pokud jí nemohl zabránit.

5.2. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce, vedoucího provozovny nebo jiného pověřeného pracovníka CK za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30ti dnů od jejich obdržení.

6. Pokud je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

7. Zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny v případech, kdy nastanou okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby

8. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Čl. XI – POJIŠTĚNÍ

1. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, zahrnují ceny zájezdů a služeb cestovního ruchu CK též pojištění zákazníka pro cesty a pobyt.

2. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění pro cesty a pobyt jsou uvedena v pojistné smlouvě, která je k nahlédnutí u každého prodejce.

3. Podpisem smlouvy, jejímž předmětem je i pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, vyslovuje zákazník souhlas s přechodem svých práv (postoupením pohledávky) na pojistné plnění vůči pojišťovně na CK v případě, že CK na základě požadavku zákazníka nebo dalších osob oprávněných z pojistné smlouvy poskytne za zákazníka úhradu léčebných nákladů, popř. uhradí jiné náklady za zákazníka postiženého pojistnou událostí.

4. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

5. Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy i v případě, kdy v ceně zakoupeného zájezdu či služeb cestovního ruchu není toto pojištění zahrnuto. CK na vyžádání zákazníka takovéto pojištění zprostředkuje.

Čl. XII – ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. Předáním podepsané cestovní smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovení § 5, odst. 2 a násl. Zákona č. 101/2000 Sb. CK zpracovávala chráněné osobní údaje zákazníka, včetně rodného čísla.

2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost.

3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je jak CK, tak i Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovaný zpracovatel oprávněna zpracovávat v souladu s § 16 citovaného zákona a tyto údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK, kteří zpracovávání osobních údajů provádějí a těm kteří jsou oprávnění nabízet služby poskytované nebo zprostředkované CK, tyto služby poskytovat, vyřizovat reklamace a zpracovávat účetní operace - úhrady za poskytnuté služby, a dále mohou být tyto údaje zpřístupněny zaměstnancům pověřeného zpracovatele.

4. Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské

důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

5. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemně odvolat. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracování, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2 tohoto článku.

ČI. XIII – DALŠÍ USTANOVENÍ

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK.

10.1 Servis a služby Úroveň a rychlost služby poskytovaných personálem hotelu 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.

10.2 Hygiena Hygienické zvyklosti jsou v zemích třetího světa odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisu ve vztahu k životnímu prostředí.

10.3 Ubytování Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelu mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé deklarované vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkónu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou muže být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. U kombinovaných a poznávacích zájezdu je ubytování zajištěno v objednané kategorii dle momentální disponibility přímo na místě. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Velká část hotelů má celoroční provoz, a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajišťováno v období mimo provoz hotelu. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou prostupnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.4 Klimatizace/topení Tato zařízení najedete pouze v hotelích, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

10.5 Stravování a nápoje V hotelech se podávají většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie muže být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večeře je buď

menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu, se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak - např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. Otvíráky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí all inclusive. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonzumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. Zmeškanou stravu nelze nahradit.

10.6 Pláže Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy, často hlučnému obyvatelstvu.

10.7 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 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 u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

10.8 Voda a elektrické napětí Obyvatelé zemí třetího světa většinou nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelích se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích muže docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

10.9 K exotickým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

10.10 Víza a pasy CK zajišťuje v případě, že hostitelská země toto vyžaduje, víza pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

ČI. XIV – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Podmínky a Reklamační řád vstupují v platnost a účinnost dne 1. 1. 2014 2. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.