



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ADRIA SUN, s. r. o., cestovní kancelář

Dovolte nám, abychom Vás následně seznámili s našimi všeobecnými smluvními podmínkami obsahujícími důležité informace a pokyny potřebné ke spokojenosti a úspěšnému absolvování Vaší dovolené s CK ADRIA SUN. Budeme rádi, když se nám podaří dosáhnout náš cíl a budeme Vaším společníkem na dovolených i v budoucnosti. Pokud je to možné, je potřebné dopředu předcházet následným nedorozuměním či nejasnostem a proto Vás prosíme, abyste si dále uvedené informace a pokyny pozorně přečetli. Tyto všeobecné podmínky jsou neoddelitelnou součástí cestovní smlouvy mezi Vámi a CK a jsou závazné pro klienty, kteří si objednali zájezd organizovaný CK. Produkty CK Adria Sun jsou na celém území ČR nabízené i jinými cestovními kancelářemi nebo cestovními agenturami. V případě, že uzavřete cestovní smlouvu prostřednictvím jiné cestovní kanceláře nebo cestovní agentury, jsou pro Vás závazné tyto všeobecné podmínky. Zároveň naše CK nabízí produkty jiných cestovních kancelářů za ceny a podmínek určených organizátorem zájezdu. V těchto případech jsou pro vás závazné všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře, která zájezd organizuje. Případné další informace získáte u nás, resp. ve Vaší cestovní kanceláři nebo cestovní agentuře, která náš produkt rozšiřuje.

1 Objednávání zájezdu, vznik smluvního vztahu

- 1.1 Pokud jste si pozorně přečetli všechny informace uvedené v katalogu zájezdů a vybrali jste si vhodný zájezd, požádejte CK a nebo jinou cestovní kancelář či cestovní agenturu, která nabízí naše produkty, o uzavření cestovní smlouvy. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká okamžikem uzavření závazné přihlášky. Podpisem smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznán s obsahem smlouvy a souhlasí s ní. Podpisem smlouvy se CK Adria Sun zavazuje zajistit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. Cestovní smlouvu je možné zaslat poštou nebo e-mailem. Předáním vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

2 Cenové a platební podmínky

- 2.1 Služby, které jsou zahrnuté v ceně zájezdu, dohodnuté v cestovní smlouvě, jsou specifikované u jednotlivých nabídek a programů uvedených v katalogu a jeho ceníku, nebo jiné oficiální nabídky CK, resp. ve Vaší cestovní kanceláři, která prodej našeho produktu zprostředkovává. Na uvedené služby máte nárok pouze v případě, že jsou uvedené v cestovní smlouvě.
- 2.2 Cena zájezdu je cena sjednaná mezi CK a zákazníkem a je uvedena ve smlouvě. CK má právo na zaplacení ceny zájezdu či jednotlivé služby před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím uhradit. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady ceny zákazníkem, má CK právo od smlouvy odstoupit. Cena je platná k datu uvedenému v ceníku. Pokud je CK ve výjimečném případě nucena zvýšit cenu zájezdu v době mezi uzavřením cestovní smlouvy a jeho konáním, budeme Vás o tom bezodkladně informovat. Zvýšení ceny zájezdu může nastat v těchto případech:
 - a) pokud dojde ke zvýšení dopravních nákladů včetně zvýšení cen pohonných látek, nebo
 - b) pokud dojde ke zvýšení plateb spojených s přepravou, například letištních a přístavních poplatků, pokud jsou zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
 - c) pokud dojde ke zvýšení kurzu EURO o více než 5 % oproti kurzu platnému v den určení cen v ceníku, který byl rozhodný pro objednání Vašeho zájezdu, pokud k tomuto zvýšení dojde do 21. dne před začátkem zájezdu. Rozhodující je kurz vyhlášený ČNB. Ve všech uvedených případech je CK oprávněna jednostranně, bez Vašeho souhlasu, zvýšit cenu zájezdu. Toto právo může CK uplatnit nejpozději v 21. den před začátkem zájezdu, není přitom rozhodující, jestli už došlo k zaplacení části ceny nebo celé ceny zájezdu, je však nutné, aby už byla uzavřena cestovní smlouva mezi Vámi a CK. Zvýšení ceny a zahraničních partnerů nezaplatení Vám CK dá na vědomí písemným oznámením, které bude odesláno nejpozději 21 dní před začátkem zájezdu.
 - d) Zvýšení ceny zájezdu o rozdíl, který vznikl změnou anebo jiných zákonů stanovujících poplatky (např. místní poplatek), přitom je rozhodující datum uzavírky katalogu.
 - e) Pokud dojde k takovému jednostrannému zvýšení ceny, máte možnost od cestovní smlouvy odstoupit, s následky stornování zájezdu (snášíte příslušné storno poplatky a nemáte právo na náhradu škody). Žádáme Vás, abyste své odstoupení od cestovní smlouvy oznámil CK bezodkladně, písemnou formou, čímž zabráníte nárůstu storno poplatku, který jste povinni zaplatit. Pokud takto zvýšenou cenu neuhradíte ve stanoveném termínu, CK má možnost odstoupit od cestovní smlouvy a žádat od Vás odpovídající storno poplatky.
- 2.3 Cenu zájezdu můžete uhradit při objednání zájezdu (podepsání cestovní smlouvy) jednorázově celou částku nebo 50 % z ceny zájezdu uhradíte při objednání zájezdu a dalších 50 % uhradíte formou doplatku. Doplatek ceny zájezdu jste povinni uhradit nejpozději do 30. dnů před plánovaným odjezdem na zájezd. Pokud si objednáte zájezd v době kratší než 30 dní před odjezdem, jste povinni zaplatit plnou cenu zájezdu v den podepsání cestovní smlouvy. V obou případech se cena považuje za zaplacenou dnem jejího připsání na účet CK.
- 2.4 Po zaplacení ceny zájezdu je CK povinná vydat na vyžádání doklad o zaplacení zájezdu, ve kterém bude uvedené obchodní jméno a sídlo CK, která zájezd organizuje, název a adresa provozovny, kde jste cestovní smlouvu uzavřeli, datum jejího uzavření, druh zájezdu, který jste si objednali, cena, kterou jste zaplatili.
- 2.5 Cestovní doklady, pokyny, vouchery jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu, nejpozději 7 dní před vycestováním. Pokud si objednáte zájezd v době kratší než 7 dní před vycestováním, všechny informace a dokumenty od CK obdržíte v den úhrady zájezdu (pokud platíte v hotovosti), případně v den připsání úhrady na účet CK (pokud úhradu realizujete bankovním převodem).
- 2.6 Jestliže bude cestovní smlouva vyplněna na základě vašich neúplných a nepravdivých informací, bude snášet všechny následky vzniklých komplikací objednatel zájezdu.

3 Předšlupní informace

CK je povinná poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu informace na standardizovaném příslušném formuláři. Formulář musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

4 Změny cestovní smlouvy

- 4.1 I když jsou zájezdy připravované s velkou starostlivostí a několik měsíců dopředu, mohou nastat i nucené změny, na které si zdvořile vyhrazuje právo i bez Vašeho souhlasu. Většinou jde o změny malé, např. změna trasy, drobná změna programu, změna termínu odjezdu/odletu o méně jak 48 hodin, změna objektu ubytování, případně i střediska, pokud bude poskytnut v objektu stejné nebo vyšší kategorie, a to i během pobytu. V průběhu sezóny však můžou nastat i změny ze strany domácích, anebo zahraničních partnerů v krátké době před odjezdem, které nemůžeme ovlivnit, např. v organizaci stravování, změna objektu, resp. střediska ubytování, poskytování doplňkových služeb, uspořádání kulturních akcí, fakultativních programů a výletů. Uvedené malé změny, resp. změny ze strany domácích a zahraničních partnerů na reklamaci poskytnutých služeb a prosíme Vás o jejich respektování. Podpisem na cestovní smlouvě vyjadřujete s tímto svým souhlasem.
- 4.2 Výjimečně mohou nastat i závažné změny, a to např. posun konání zájezdu oproti stanovenému termínu o víc jak 48 hodin, závažná změna programu, změna místa, resp. objektu ubytování, pokud bude poskytnut ubytování v nižší kategorii a způsobu přepravy. V případě závažných změn udělá CK všechno proto, aby Vás neodkladně informovala o změně dohodnuté služby jako i o následné změně ceny zájezdu. Zároveň Vám určí termín, do kterého máte právo vyjádřit se k navrhované změně. Pokud nebudete s těmito závažnými změnami souhlasit, máte právo na vrácení zaplacené částky anebo na objednání nového zájezdu, všechno bez storno poplatků. Vaše právo na náhradu škody není dotknuto. V případě nesouhlasu však musíte na výzvu CK písemně odpovědět ve stanoveném termínu, jinak se bude předpokládat, že se změnou souhlasíte a vznikne Vám povinnost zvýšenou cenu zaplatit v určeném termínu.
- 4.3 Před uskutečněním zájezdu nám můžete písemně oznámit změnu účastníků zájezdu, tj., že zájezdu se místo uvedených v cestovní smlouvě zúčastní jiná osoba, či osoby, které v tomto oznámení uvedete. Můžete tak udělat nejpozději do 21 dní před nástupem na zájezd (v tento den musí být oznámení změny doručeno CK). K oznámení přiložte, prosím, i vyhlášení nového účastníka zájezdu, že souhlasí s uzavřením smlouvy o zájezdu a že splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu. Ke změně účastníka zájezdu dojde ke dni doručení oznámení CK. Původní účastník zájezdu společně a nerozlučně bude zodpovídat za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou objednavatele vzniknou. (Minimální poplatek je 500,- Kč za jednu změnu jedné osoby.)
- 4.4 Další změny podmínek dohodnutých v cestovní smlouvě – změna termínu, ubytovacího zařízení, počtu osob, změna týkající se přepravy anebo nástupního místa - je možné udělat podle reálných možností CK. Vykonání takové změny podléhá poplatek ve výšce 500,- Kč za jednu změnu v cestovní smlouvě. V případě požadované změny v době kratší jak 5 dnů před nástupem na zájezd, se taková změna považuje za odstoupení od smlouvy z Vaší strany a v tomto případě platí podmínky podle bodu 4.2.

Při doobjednání dalších služeb (např. strava, doprava apod.) se poplatek za změnu neúčtuje.

Reklamační řád

Předmět

- Reklamační řád je nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacie“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

Vady zájezdu

- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.
- Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak má soud právo na slevu z ceny nepřiznat.

Reklamacie

- Při řešení reklamacie je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacie, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákaznici, aby tuto součinnost poskytli.
- Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamacie uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacie, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacie průkazně doloží. Cestovní kancelář doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamacie považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.
- K uplatnění reklamacie musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacie a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

Vyřizování reklamací

- Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

- Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako neúvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

Reklamační řád vstupuje v platnost 28.02.2016.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

Společná ustanovení

- Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.
- Nežjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.
- Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře.
- Cestovní kancelář se odpovídá za náhradu škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprstí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka nezávisle na její vůli.
- Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.
- Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy.

5 Odstoupení od cestovní smlouvy

5.1 Kdykoliv před začátkem vašeho zájezdu máte možnost zrušit náš smluvní vztah formou písemného odstoupení od cestovní smlouvy, které je účinné dnem, když odstoupení s podpisem osoby, které podepsala cestovní smlouvu, bude doručeno CK, anebo do vaší cestovní kanceláře nebo cestovní agentury, která náš produkt nabízí, a to písemnou formou, spolu s uvedením důvodu. Do 14-ti dnů po obdržení tohoto odstoupení od cestovní smlouvy Vám vrátíme zaplacenou sumu sníženou o příslušný storno poplatek a výše pojistného, pokud důvodem Vašeho odstoupení nebylo porušení povinnosti CK. Storno poplatky jsou vyjádřeny procentem z celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení od cestovní smlouvy do 60 dní před nástupem Vám vrátíme zaplacenou sumu sníženou pouze o základní storno poplatek a povinné komplexní pojištění.

5.2 Storno poplatky CK:

Doba před odjezdem, ve které jsme obdrželi oznámení o zrušení zájezdu. Storno poplatek za každou osobu:

- 60 a více dnů před odjezdem: minimálně 1.000,-Kč + pojištění,
- 59 - 46 dnů před odjezdem 25 % ceny zájezdu,
- 45 - 30 dnů před odjezdem 50 % ceny zájezdu,
- 29 - 17 dnů před odjezdem 75 % ceny zájezdu,
- 16 - 7 dnů před odjezdem 90 % ceny zájezdu,
- méně než 7 dnů před odjezdem 100 % ceny zájezdu.

Pokud se účastník zájezdu nedostaví anebo zmešká odjezd/odlet nebo si nepřinese vlastní cestovní pas, anebo z vlastní viny jinak zmaří svou účast na zájezdu, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu, pojištění ani na náhradní zájezd. Storno poplatek je splatný ihned. Pokud by výše storno poplatku byla vyšší, než zaplacená záloha, je zákazník povinen uhradit částku rovnající se vyšší storno poplatku.

5.3 CK může od cestovní smlouvy odstoupit pouze:

a) z důvodu Vašeho porušení povinností, především: uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů do cestovní smlouvy, neuhrazení ceny zájezdu včas, resp. nezaplacení zvýšené ceny zájezdu, pokud jste povinni zvýšení ceny akceptovat (v tomto případě jste povinni uhradit CK příslušné storno poplatky podle bodu 4.2), anebo z důvodu zrušení zájezdu. Pokud zrušíme zájezd ve lhůtě kratší než 7 dní před termínem jeho začátku, máte právo na přiměřenou náhradu škody.

5.4 V případě, že CK odstoupí od cestovní smlouvy z důvodu, že zájezd byl zrušen, anebo když vám CK navrhla změnu smlouvy ve smyslu bodu 2.2, máte právo žádat, aby vám na základě nové cestovní smlouvy CK poskytla jiný zájezd, nejméně však v takové kvalitě, která zodpovídá službám dohodnutým v původní cestovní smlouvě, když CK takový zájezd může poskytnout. Platby, které jste nám poskytli, budou považované za zaplacenou cenu nového zájezdu, když bude cena nového zájezdu nižší, rozdíl ceny Vám bezodkladně vrátíme. Pokud nedojde k uzavření nové cestovní smlouvy, už zaplacené platby Vám bezodkladně vrátíme.

6 Odjezd/odlet a příjezd/přilet

6.1 Podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro Vás důležité, a které nejsou obsažené v cestovní smlouvě, katalogu nebo na našich webových stránkách Vám oznámíme nejpozději 5 dnů před začátkem zájezdu, za předpokladu, že jste si zájezd objednali v době delší než 5 dnů před začátkem zájezdu. Pokud jste si ho objednali v kratší době, budou vám následně informace podané v den podepsání cestovní smlouvy.

6.2 Na základě předpisů a smluv v mezinárodní letecké dopravě si vyhrajujeme právo na změnu trasy letu (mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Změny letových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před plánovaným odletem) a zpoždění, resp. i dřívější odlety a změny letových časů jsou v posledních letech běžné. Je to způsobené nejenom počasím, ale především přeplněním vzdušných koridorů a letišť. CK a letecké společnosti se snaží o odstranění těchto rušivých vlivů a žádají Vás v případě zpoždění o pochopení.

6.3 Při posuzování počtu dní dovolené je třeba počítat s tím, že v první a poslední den zájezdu v různé míře zasahují dopravní a ubytovací služby (ubytování a uvolnění pokojů). V případě obsazení pokojů v časných ranních hodinách se tato noc počítá jako poskytnuté ubytování. O podrobném programu se informujte při zakoupení zájezdu. Z organizace přepravy se nedá zaručit příjezd do letoviště ráno a odjezd poslední den večer, v důsledku nečekaných situací (silniční kalamita, počasí, komplikace na hranicích). Dopravce se musí řídit zákony o mezinárodní přepravě AETR, která mu ukládá povinnost mít po příjezdu 8 hodinovou technickou přestávku, což v případě pozdějšího příjezdu na místo pobytu může způsobit zpoždění na odjezdu z místa pobytu. CK v takových případech nezodpovídá za škody, které vzniknou klientovi v důsledku toho, že smluvně dohodnuté služby daného zájezdu nebyly vyčerpané v plném rozsahu. Proto prosíme o včasný příchod na místo srazu, resp. odjezdu, podle pokynů jednotlivých zájezdům.

6.4 Při plánování přípojů, odjezdových termínů apod. musíme vzít do úvahy možnost výrazného zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a přiletu. CK nezodpovídá za škody, které Vám mohou vzniknout v důsledku zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a přiletu, ani nekompenzujeme služby, které byly z tohoto důvodu čerpané. Škody způsobené Vaším zpožděním snášíte výhradně Vy bez nároku na náhradní zájezd nebo vrácení ceny zájezdu.

6.5 Každý účastník zájezdu je povinný dostavit se k odjezdu dopravního prostředku včas, ne ve stavu opilosti, jak při odjezdu, tak i v průběhu cesty je povinný chovat se slušně, tak aby nerušil spolucestující, především nesmí být agresivní, vulgární, nesmí osočovat CK nebo spolucestující.

6.6 Za řádné poskytnutí přepravy se považuje i poskytnutí přepravy se změněnou trasou, změněnými přestupními místy i s případným časovým nesouladem jednotlivých linek. CK se však zavazuje dodržet dohodnutý druh přepravy, vzniklého jen ve výjimečných, odůvodněných situacích na náklady CK, a v případě poskytnutí levnější přepravy, vrátí CK cenový rozdíl objednateli ihned po návratu.

6.7 CK si vyhrajuje právo na změnu času a místa odjezdu, která není v souladu s časem uvedenými v katalogu CK. Tyto změny budou klientovi oznámeny nejpozději 1. den před odjezdem.

7 Pojištění klienta

7.1 Ve všech zájezdech organizovaných CK je komplexní pojištění, včetně pojištění nákladů v zahraničí řešené formou příplatku. Doporučujeme, abyste si důkladně prostudovali informace o podmínkách pojištění, hlavně v případě, pokud k vyhlášení dojde méně než 7 dní před předpokládaným nástupem na zájezd a případné nejasnosti konzultovat na pobočkách CK, resp. u prodejců našich zájezdů. Za následné nedorozumění, vzniklé neinformovaností klienta, CK nenese žádnou zodpovědnost.

7.2 Zaplacením pojištění vzniká zprostředkovaně smluvní vztah mezi účastníkem zájezdu a pojišťovnou UNION a. s. V případě pojistné události má klient postupovat podle pokynů uvedených v informačním letáku o podmínkách pojištění, zároveň informovat delegáta, resp. průvodce zájezdu. Po návratu ze zájezdu je povinný účastník zájezdu, který má právo na plnění, písemně nahlásit (bez zbytečného odkladu) pojištné události všech druhů pojištění přímo v CK ADRIA SUN – organizační složka, Kobilžná 19, 602 00 Brno a také pojišťovně UNION a.s., Bajkalská 29/A, Bratislava.

8 Pojištění CK

8.1 CK prohlašuje, že má uzavřené povinné smluvní pojištění pro případ úpadku CK, na základě kterého Vám vzniká právo na pojištné plnění v případě, že Vám CK z důvodu svého úpadku

- neposkytla přepravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud máte přepravu objednanou jako součást zájezdu,
- nevrátila zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo pokud nevrátila rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že zájezd byl poskytnutý jen z části.

8.2 Doklad o pojištění zájezdu je k dispozici na webových stránkách a na všech našich prodejních místech. Případné pojištné nároky můžete uplatnit písemně u pojišťovny UNION a. s., se sídlem Bajkalská 29/A, Bratislava. Uvedené pojištění se vztahuje na zájezdy organizované CK Adria Sun.

9 Ostatní povinnosti zákazníka

9.1 K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů,
- osoby od 15-ti do 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce. Děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let,
- nahlásit účast cizích státních příslušníků,

- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět a potřebná víza si obstarat sami,
 - zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu,
 - uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím zařízení, kde čerpal služby.
- 9.2 CK má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty nebo po započetí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám.
- 10 Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky**
- 10.1 Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14.00 hodině a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 10.00 hodiny. První a poslední den pobytu je tedy určen převážně na přepravu, ubytování a opuštění ubytování. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy zákazník začne čerpat první službu (například nástup do autobusu), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední placené služby.
- 10.2 Při ubytování na apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obytování apartmánu. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci.
- 11 Zpracování osobních údajů**
- 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.
- 11.1 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....
- 11.2 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.../
- 11.3 Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude společenstující osobou či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
- 11.4 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 webových stránkách: www.adria-chorvatsko.cz/dokumenty-ke-stazeni/.
- 12 Závěrečné ustanovení**
- 12.1 Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem cestovní smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK Adria Sun, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
- 12.2 Zákazník bere na vědomí, že tyto smluvní/obchodní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, souhlasí s nimi a to jménem všech společenstujících osob, které jej k uzavření této smlouvy zmocnily, což stvrzuje podpisem cestovní smlouvy. Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost 1.7.2018.
- 13 Podmínky pro získání slev**
- 13.1 Slevy se poskytují pouze ze základních cen dospělých osob (slevy tedy není možné uplatnit na dětské či jinak snížené ceny, ani na last minutové nabídky). Slevy se neposkytují z příplatků (strava, která není zahrnuta v základní ceně zájezdu, pojištění apod.)
- 13.2 Rodiny s dětmi si mohou zvolit místo slevy za včasný nákup akcí „dítě zdarma“. Toto cenové zvýhodnění již není možno sčítat se slevou za včasný nákup.
- 13.3 V případě nabídky více druhů slev či výhod (které není možno vzájemně sčítat) si klient může zvolit slevu či výhodu, která je pro něj nejvýhodnější.
- 13.4 Slevy nelze uplatňovat v případě individuálního nastavení cen, například při kolektivních zájezdech s tzv. „balíčkovou cenou“.
- 13.5 Slevy, akce a jiné výhody jsou časově omezeny a platí do odvolání. CK Adria Sun si vyhrazuje právo změnit systém slev či ukončit jejich platnost (jako celek, nebo u jednotlivých zájezdů či termínů) uvedením příslušného rozhodnutí na webových stránkách www.adria-chorvatsko.cz a oznámením do sítě prodejců.

.....
Podpis klienta