

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK ADRIA SUN pro zájezdy organizované CK ADRIA SUN včetně reklamačního řádu

Vážený kliente, 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 podarí dosáhnout nás cíl a budeme Vaším společníkem na dovolených i v budoucnu. Pokud je to možné, je potřebné dopředu předcházet následným nedorozuměním či nejjasnostem a proto Vás prosíme, abyste si dále uvedené informace a pokyny pozorně přečetl, protože tyto všeobecné podmínky jsou neodlétečnou součástí cestovní smlouvy mezi Vámi a CK. Tyto všeobecné podmínky jsou závazné pro klienty, kteří si objednali zájezd organizovaný CK. Produkty CK jsou na celém území ČR nabízeny i jinými cestovními kancelářemi nebo cestovními agenturami. I v případě, že uzavřete cestovní smlouvu prostřednictvím jiné cestovní kanceláře nebo cestovní agentury, jsou pro Vás závazné tyto všeobecné podmínky. Zároveň CK nabízí produkty jiných cestovních kanceláří za ceny a podmínek určených organizátorem zájezdu. V těchto případech jsou pro vás závazné všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře, která zájezd organizuje. Případně další informace získáte u nás, resp. ve Vaší cestovní kanceláři nebo cestovní agentury, která náš produkt rozšiřuje.

1. Objednávání zájezdů, jeho cena

- 1.1. Pokud jste si pozorně přečetl všechny informace uvedené v katalogu zájezdů a vybral 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 Vámi a CK vzniká podepsáním zálohy minimálně ve výši 50% z celkové předpokládané ceny zájezdu nejpozději do 5 dnů od podepsání cestovní smlouvy. V případě, že tuto zálohu nezaplátíte v uvedeném termínu, předpokládáme, že jste od cestovní smlouvy odstoupil a nemáte právo na náhradu škody. Doplátek ceny zájezdu jste povinný uhradit nejpozději do 4.týdnů před plánovaným odjezdem na zájezd. Pokud si objednáte zájezd v době kratší než 4 týdny před odjezdem, jste povinný zaplatit plnou cenu zájezdu v den podepsání cestovní smlouvy. V obou případech se cena považuje za zaplacenou dnem jejího připsání na účet CK.
- 1.2. 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 náš produkt zprostředkovává. Na uvedené služby máte nárok pouze v případě, že jsou uvedené v cestovní smlouvě.
- 1.3. Cena zájezdu je stanovená dohodou mezi zápisníkem a CK a je cenou platnou 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, a nebo
 - b) pokud dojde ke zvýšení plateb spojených s přepravou, například letištních a přístavních poplatků, pokud jsou zahrnuté v ceně zájezdu, a nebo
 - c) pokud dojde ke zvýšení kurzu EURO a nebo slovenské koruny 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 oprávněná 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 určení termínu jejího zaplacení 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 a nebo jiných zákonů stanovujících poplatky (např. místní poplatek), přitom je rozhodující datum uzavření katalogu.
 - e) pokud dojde k takovému jednostrannému zvýšení ceny, máte možnost od cestovní smlouvy odstoupit, s následky stornování zájezdu (snažte si příslušné storno poplatky a nemáte právo na náhradu škody). Žádáme Vás, aby jste své odstoupení od cestovní smlouvy oznámil CK bezodkladně, písemnou formou, čímž zabráníte nárůstu storno poplatku, který jste povinný zaplatit. Pokud takto zvýšenou cenu neuhradíte ve stanoveném termínu, CK má možnost odstoupit od cestovní smlouvy a žádat od Vás odpovídající storno poplatky.
- 1.4. Pro zaplacení ceny je CK povinná vydat Vám doklad o zaplacení zájezdu, ve kterém bude uvedeno obchodní jméno a sídlo CK, které zájezd organizuje, název a adresa provozovny, kde jste cestovní smlouvu uzavřel, datem jejího uzavření, druh zájezdu, který jste si objednal, cena, kterou jste zaplatil. V případě, že by některý z údajů chybně, byl nesprávný a nebo neúplný, bezodkladně žádejte opravu od osoby, která vám doklad vystavila.
- 1.5. Pokud bude cestovní smlouva vyplněná na základě vašich neúplných a nepravdivých informací, snažte všechny následky vzniklých komplikací a zájezdu Vy.

2. Změny cestovní smlouvy

- 2.1. I když jsou zájezdy připravované s velkou starostlivostí a několik měsíců dopředu, můžou nastat i nucené změny, na které si zdvořile vyhraujeme 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 poskytnuté v objektu stejné anebo 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 vletů. Uvedené malé změny, resp. změny ze strany domácích a zahraničních partnerů nejsou důvodem na reklamaci poskytnutých služeb a prosíme Vás o jejich respektování. Při těchto změnách Vám nevzniká povinnost akceptovat změny ceny zájezdu, protože cena zůstane nezměněná, dojde jen ke změně některých dohodnutých služeb, s čímž podpisem na cestovní smlouvě vyjádříte svůj souhlas.
- 2.2. Někdy můžou nastat i závažné změny, a to např. posun konání zájezdu oproti stanovenému termínu o více jak 48 hodin, zánava změna programu, změna místa, resp. objektu ubytování, pokud bude poskytnuté 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 vyzvu CK písemně odpovědět ve stanoveném termínu, jinak se bude předpokládat, že se změnou souhlasíte a vzniklé Vám povinnosti zvýšenou cenu zaplatit v určeném termínu.
- 2.3. Před uskutečněním zájezdu nám můžete písemně oznámit změnu účastníků zájezdu, t.j. že zájezdu se místo osob 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.)
- 2.4. 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 dní 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. .

3. Zodpovědnost (Reklamační řád)

- 3.1. CK zodpovídá za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, jestli tyto závazky má splnit CK a nebo jiní dodavatelé služeb, které se poskytují v rámci zájezdu. Právo na odstranění chybně poskytnuté služby si nárokuje bezodkladně a to u dodavatele služby a nebo u pověřeného zástupce CK. Trvejte na vytvoření písemného záznamu.
- 3.2. Pokud nebyl nedostatek odstraněn řádně a v čas tak, aby poskytována služba odpovídala smluvně dohodnutým podmínkám, máte právo písemně se obrátit na CK, anebo jinou cestovní kancelář, či cestovní agenturu, která náš zájezd zprostředkovala. Podmínkou uplatnění nároků touto formou je přiložení písemného záznamu sepsaného podle bodu 3.1. Prosíme, uplatněte toto právo bezodkladně po návratu ze zájezdu, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu, a nebo pokud se zájezd neuskutečnil, do tří měsíců ode dne, kdy měl zájezd skončit podle cestovní smlouvy, jinak Vaše právo zaniká.
- 3.3. CK nezodpovídá za škodu Vám způsobenou
 - a) odstoupením od cestovní smlouvy,
 - b) porušením povinností tehdy, když prokážeme, že tuto škodu jsme nezavinili my ani naši dodavatelé služeb,
 - c) když byla škoda způsobena Vámi (účastníky zájezdu uvedenými ve Vaší cestovní smlouvě),
 - d) když byla škoda způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu. V tomto případě Vám poskytneme pomoc spočívající především v poradenství, osobní zaangažovanosti, případně materiální, ne však finanční vymooci, a
 - e) když byla škoda způsobena událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, anebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných událostí. Stejně i v tomto případě Vám však poskytneme pomoc.
- 3.4. V případě, že po započetí zájezdu Vám neposkytneme služby anebo jejich podstatnou část řádně a včas, a nebo když zjistíme, že Vám je nebudeme moci poskytnout i když jsme se na to smluvně zavázali, ihned uděláme takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat.
- 3.5. Pokud by nebylo možné zabezpečit pokračování zájezdu, jinak jak prostřednictvím služeb nižší kvality, než

jsou uvedené v cestovní smlouvě, vrátíme Vám po návratu ze zájezdu neodkladně rozdíl ceny mezi smluvně dohodnutými a skutečně poskytnutými službami.

- 3.6. Pokud by nebylo vůbec možné poskytnout Vám služby podle cestovní smlouvy, anebo když náhradní služby nepřijmete, bezodkladně Vám vrátíme rozdíl ceny zájezdu, zabezpečíme Vás návrat na místo odjezdu, anebo jiné místo s kterým souhlasíte a zabezpečíme náhradní ubytování a stravování (pokud předmetem cestovní smlouvy měla být i doprava, či stravování). Pokud bude doprava zabezpečena jiným dopravním prostředkem, než který byl dohodnut v cestovní smlouvě, vrátíme Vám rozdíl ceny, pokud je doprava uskutečněná za nižší náklady, anebo rozdíl ceny uhradíme z vlastních prostředků, pokud je doprava uskutečněná za vyšší náklady.

4. Odstoupení od cestovní smlouvy

- 4.1. 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, doručíme 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 povinností CK. Storno poplatky jsou vyjádřeny procentem z celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení od cestovní smlouvy do 45 dní před nástupem Vám vrátíme zaplacenou sumu sníženou pouze o základní storno poplatek a povinné komplexní pojištění.
- 4.2. Storno poplatky CK:

Doba před odjezdem, ve které jsme obdrželi zrušení zájezdu:	Storno poplatek za každou osobu:
Víc než 45 dní	vzniklé skutečné náklady, nejméně však 600,-Kč + pojištění
45-31 dní	vzniklé skutečné náklady, nejméně však 30% + pojištění
30-22 dní	vzniklé skutečné náklady, nejméně však 50% + pojištění
21-15 dní	vzniklé skutečné náklady, nejméně však 75% + pojištění
14-6 dní	vzniklé skutečné náklady, nejméně však 90% + pojištění
5 dní a méně	100% + pojištění

Pokud se účastník zájezdu nedostaví anebo zmešká odjezd / odlet, nebo nepřinese si vlastní plány, cestovní pas, anebo z vlastní viny jinak znatí svou účast na zájezdu, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu, pojištění ani na náhradní zájezd.

- 4.3. CK může od cestovní smlouvy odstoupit pouze:
 - a) z důvodu Vašeho porušení povinností, především: uvedení nepravdivých nebo neúplných údajů do cestovní smlouvy, nerespektování povinností uvedených v bodě 5.5., neuhrazení ceny zájezdu včas, resp. nezaplacení zvýšené ceny zájezdu, v případě, kdy akceptujeme, jestli jste povinný zvýšení ceny akceptovat (v tomto případě jste povinný uhradit CK příslušné storno poplatky podle bodu 4.2.), anebo
 - b) z důvodu zrušení zájezdu. Pokud zrušíme zájezd ve lhůtě kratší než 20 dní před termínem jeho začátku, máme právo na přiměřenou náhradu škodu.
- 4.4. V případě, že CK od cestovní smlouvy z důvodu, že zájezd byl zrušený, 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 poskytl budou považovány 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.

5. Odjezd / odlet a příjezd / přilet

- 5.1. Podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro Vás důležité, a které nejsou obsažené v cestovní smlouvě anebo v katalogu, který Vám odevzdaný, Vám oznámíme nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu, za předpokladu, že jste si zájezdy objednali v době delší než 7 dní před začátkem zájezdu. Pokud jste si ho objednali v kratší době, budou vám následně informace podané v den podepsání cestovní smlouvy.
- 5.2. Na základě předpisů a smluv v mezinárodní letecké dopravě si vyhraujeme právo na změnu trasy letu (mezipřístání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Změny letových časů se můžou 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 vyplněním vzdušných koridorů a letišť. CK a letecké společnosti se snaží o odstranění těchto rušivých vlivů a žádají Vás v případě zpoždění o pochopení.
- 5.3. Při posuzování počtu dní dovolené je třeba počítat s tím, že do prvního dne v různé míře zasahují dopravní a ubytovací služby (ubytování a uvolnění pokojů). V případě obsazení pokojů v časných hranicích hodinách se tato noc počítá jako poskytnuté ubytování. O podrobném programu se informujte při zakoupení zájezdu. Z organizace přepravy se nedá zaručit příjezd do letoviska ráno a odjezd poslední den večer, v důsledku nečekávaných situací (silniční kalamita, počasí, komplikace na hranicích). Dopravce se musí řídit zákony o mezinárodní dopravě 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 k jednotlivým zájezdům.
- 5.4. Při plánování příjů, odjezdových termínů apod. musíme vzít do úvahy možnost výrazného zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a příletu. CK nezodpovídá za škody, které Vám můžou vzniknout v důsledku zpoždění dopravního prostředku, resp. dřívějšího odletu a příletu, ani nekompenzujeme služby, které byly z tohoto důvodu čerpané. Škody způsobené Vaším zpožděním snažíte vyhradně Vy bez nároku na náhradní zájezd nebo vrácení ceny zájezdu.
- 5.5. Každý účastník zájezdu je povinný dostavit se k odjezdu dopravního prostředku včas, ve stavu opilsti, jak při odjezdu, tak i v průběhu cesty je povinný chovat se slušně, tak aby neurušil společenství, především nesmí být agresivní, vulgární, nesmí oslovovat CK nebo společenství.
- 5.6. Za řádné poskytnutí přepravy se považuje i poskytnutí přepravy se změněnou trasou, změnami přestupními místy i s případnými časovými nesouhlasem jednotlivých linek. CK se však zavazuje dodržet dohodnutý druh přepravy, změnit ho jen ve výjimečných, odůvodněných situacích na náklady CK, a v případě poskytnutí levnější přepravy, vrátí CK cenový rozdíl objednavateli ihned po návratu.
- 5.7. CK si vyhraňuje právo na změnu času a místa odjezdu, která není v souladu s časý uvedenými v katalogu CK. Tyto změny budou klientovi oznámeny nejpozději 1. den před odjezdem.

6. Pojištění klienta

- 6.1. Ve všech zájezdech organizovaných CK je komplexní pojištění, včetně pojištění nákladů v zahraničí řešené formou příplatku. Uzavření tohoto pojištění je nevyhnutelnou podmínkou účasti na zájezdech pořádaných CK. Doporučujeme, aby jste si důkladně prostudoval informace o podmínkách pojištění, hlavně v případě, pokud k vyhlášení dojde méně než 7 dní před předpokládaným nástupem na zájezd a případně nejjasnosti konzultovat v pobočkách CK, resp. u prodejci našich zájezdů. Za následné nedorozumění, vzniklé neinformovaností klienta, CK nenese žádnou zodpovědnost.
- 6.2. Zaplacením pojištění vzniká zprostředkované smluvní vztah mezi účastníkem zájezdu a pojišťovnou UNION a.s. V případě pojištění události má klient postupovat podle pokynů uvedených v informačním letáku o podmínkách pojištění zároveň informovat delegata, resp. průvodce zájezdu. Po návratu ze zájezdu je povinný účastník zájezdu, který má právo na plnění, písemně nahlásit (bez zbytečného odkladu) pojistné události všech druhů pojištění přímo v CK ADRIA SUN – organizační složka, Kobližná 19, 602 00 Brno, nebo pojišťovně UNION a.s., Bajkalská 29/A, Bratislava.

7. Pojištění CK

- 7.1. CK vyklažuje, že má uzavřené povinné smluvní pojištění zájezdu na základě kterého Vám vzniká právo na pojistné plnění v případě, že Vám CK z důvodu svého úpádku
 - 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 skutečně poskytnuté zájezdu v případě, že zájezd byl poskytnutý jen z části.
- 7.2. Doklad o pojištění zájezdu je součástí cestovní smlouvy. Případné pojistné nároky si můžete uplatňovat písemně u pojišťovny UNION a.s., se sídlem Bajkalská 29/A, Bratislava.
- 7.3. Uvedené pojištění se vztahuje na zájezd organizované CK. V případě, že jste si nezakoupili jezd v naší CK, ale organizuje ho jiná cestovní kancelář, doklad o pojištění zájezdu Vám předloží tato cestovní kancelář jako přílohu ke v cestovní smlouvě.

8. Závěrečné ustanovení

- 8.1. Objednavatel potvrzuje podpisem cestovní smlouvy svůj souhlas s tím, aby CK, zpracovávala jeho osobní údaje uvedené v cestovní smlouvě včetně rodného čísla za účelem nabízení služeb poskytovaných a zprostředkovaných CK a pro aktivizační činnost. Objednavatel zároveň prohlašuje, že je způsobilý podpisem cestovní smlouvy udělit souhlas i na zpracování osobních údajů všech osob uvedených v cestovní smlouvě. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze záměstnancům CK a dalším osobám, které jsou oprávněné služby poskytovat.