

Všeobecné podmínky poskytování ubytovacích služeb

1. ÚVODNÍ POZNÁMKA

1.1. Cestovní agentura Dagmar Navrátilová, 569 53 Cerekvice nad Loučnou 116, IČO: 46446541, DIČ: CZ6556080608 (dále: Cestovní agentura), ručí tak za pravdivost obrazových záznamů a údajů týkajících se charakteristiky ubytovacích jednotek, které nabízí prostřednictvím svých internetových stránek www.adriaticOnline.cz, www.chorvatskoubytovanie.com, www.chorvatskoubytovaniwsoukromi.cz, www.popelka.cz jakož i za pravdivost podmínek, s nimiž je nabízí.

1.2. Cestovní agentura se zavazuje zajistit klientovi ubytování v rezervovaných kapacitách v rezervovaném termínu, s výjimkou mimořádných okolností způsobených vyšší silou (válka, nepokoje, stávky, teroristické akce, sanitární poruchy, živelné pohromy, intervence státních institucí a pod.).

1.3. Koupí jedné nebo více ubytovacích jednotek z nabídky Cestovní agentury klient vstupuje do smluvního vztahu s Cestovní agenturou a potvrzuje, že souhlasí se Všeobecnými podmínkami poskytování ubytovacích služeb (dále jen: Všeobecné podmínky). Vše, co je zveřejněno v nabídce, představuje právní závazek jak pro klienta, tak pro Cestovní agenturu. Vzhledem k tomu, že Všeobecné podmínky jsou základem při řešení eventuálních sporných situací mezi klientem a Cestovní agenturou, klientovi se doporučuje, aby se s nimi před uhrazením akontace pozorně seznámil.

2. OBSAH NABÍDKY

2.1. Cestovní agentura poskytuje služby privátního a hotelového ubytování a služby ubytování na majících.

2.2. Typy a označení ubytovacích jednotek z nabídky privátního ubytování Cestovní agentury:

A - apartmán, ubytovací jednotka, kterou tvoří jeden nebo více pokojů (ložnic), vlastní kuchyň a minimálně jedna koupelna s WC. V celém objektu se může nacházet jeden nebo více apartmánů, studií nebo pokojů. V samostatné části objektu obvykle bydlí majitelé objektu nebo jejich rodinní příslušníci.

AS - studio, ubytovací jednotka, ve které je ložnice, obývací místnost, jídelna a kuchyň nejčastěji spojená do jedné místnosti nebo má patro na spání. Za studio se považuje i ubytovací jednotka, v které se ložnice nachází ve zvláštní místnosti, která není od zbývajících částí ubytovací jednotky oddělena dveřmi. Studio má vlastní koupelnu s WC. V celém objektu se může nacházet jeden nebo více apartmánů, studií nebo pokojů. V samostatné části objektu obvykle bydlí majitelé objektu nebo jejich rodinní příslušníci.

S - pokoj, ubytovací jednotka se zajištěným místem pro přenocování, většinou s vlastní koupelnou s WC, ale možné je i dělení společné koupelny s jinými pokoji v objektu. V některých objektech mají pokoje k dispozici společnou kuchyň, jejíž užívání se většinou dodatečně platí. Ve většině případů klient nemá možnost samostatně připravovat jídlo, ale tehdy se nejčastěji nabízí možnost příplatku za snídani, polopenzi nebo plnou penzi. V celém objektu se může nacházet jeden nebo více apartmánů, studií nebo pokojů. V samostatné části objektu obvykle bydlí majitelé objektu nebo jejich rodinní příslušníci.

K - dům, ubytovací jednotka, která zahrnuje celý objekt. Zahrnuje jednu nebo více ložnic, obývací místnost, kuchyň a minimálně jednu koupelnu s WC. V objektu nejsou ubytováni jiní klienti ani v něm nebydlí majitelé nebo jejich rodinní příslušníci.

2.3. Malé písmeno v označení ubytovací jednotky znamená, že se v objektu nachází několik ubytovacích jednotek, bez ohledu na to, zda jsou tyto jednotky součástí nabídky Cestovní agentury nebo v nich bydlí majitelé. Například označení apartmánu A-456-c říká, že kromě apartmánu s označením A-456-c se ve stejném objektu nacházejí ještě minimálně dva apartmány (apartmán "a" a apartmán "b").

2.4. Číslo v závorkách označují kapacitu ubytovací jednotky, respektive rozmístění lůžek. Levé číslo označuje počet základních lůžek a pravé číslo počet přistýlek. Například, označení A-456-c (4 + 2) znamená, že apartmán "c" v objektu 456 má 4 základní lůžka a 2 přistýlky.

2.5. V jednom pokoji mohou být nejvýše 2 základní lůžka. Všechny dodatečné lůžka v pokoji se považují za přistýlky. Za přistýlky se považují také všechny lůžka, které se nacházejí v kuchyni, jídelně nebo v obývacím pokoji. Přistýlky v ubytovacích jednotkách z nabídky Cestovní agentury jsou nejčastěji klasické postele, občas roztahovací gauče a velmi zřídka polní lůžka. Umístění a druh přistýlek je možné prověřit na půdorysu a na fotografiích vybraného ubytování.

2.6. V některých ubytovacích jednotkách je možné ubytovat jedno nebo více dětí do 12 let nad kapacitu této ubytovací jednotky. Služba je dostupná v ubytovacích jednotkách, které nabízejí možnost ubytování na lůžko pro děti (lůžka s délkou nebo šířkou menší od standardní).

2.7. Kuchyň ubytovací jednotky může být vybavená standardně nebo jako čajová kuchyňka. Standardní vybavení kuchyně zahrnuje chladničku, dřez na mytí nádobí, sporák s minimálně dvěma plotnami na vaření a plochu širokou minimálně 20 cm. Za čajovou kuchyňku se považuje kuchyň vybavená minimálně chladničkou a dřezem na mytí nádobí, v níž je možné připravovat nebo alespoň ohřívat jídlo (sporák, vařič nebo mikrovlnná trouba). V kuchyni ubytovací jednotky nemusí být dostupná teplá voda.

2.8. Pokud Cestovní agentura nemá k dispozici fotografie některé z místností ubytovací jednotky, tuto na internetové stránce prezentuje symbolicky. Taková prezentace má výlučně ilustrační charakter a nedokumentuje skutečný stav.

3. VYTVOŘENÍ POŽADAVKU NA REZERVACI

3.1. Požadavek na rezervaci ubytování se provádí na internetových stránkách Cestovní agentury, vyplněním pro tento účel určeného formuláře. Při zadávání požadavku na rezervaci je klient povinen uvést všechny údaje, které se od něho ve formuláři požadují.

3.2. Při zadávání požadavku na rezervaci se vytváří i uživatelské konto klienta.

3.3. Požadavek na rezervaci není možné zadat bez potvrzení klienta, že se předem seznámil se Všeobecnými podmínkami a že s nimi souhlasí.

3.4. Cestovní agentura klienta e-mailem informuje o úspěšném přijetí jeho požadavku na rezervaci.

4. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

4.1. Klient poskytuje osobní údaje dobrovolně. Osobní údaje klienta se používají během procesu realizace vybrané služby, jakož i v další komunikaci. Cestovní agentura se zavazuje, že nezveřejní osobní údaje klienta, ani je neposkytne třetí osobě, pokud to není nutné pro realizaci vybrané služby. Klient souhlasí, aby Cestovní agentura použila jeho osobní údaje pro marketingové účely. Cestovní agentura nakládá s osobními údaji klienta v souladu s pravidly, které jsou uvedené v Ochrana soukromí.

5. PLATBY

5.1. Úhradu za rezervaci lze provést bankovním převodem nebo vložení hotovosti na účet.

5.2. Pro definitivní potvrzení rezervace je nutné, aby klient uhradil akontaci v souladu s vystavenou zálohovou fakturou.

5.3. Zbývajících částku rezervace může klient uhradit několika způsoby:

- v den začátku čerpání služeb, v hotovosti přímo poskytovateli služeb,
- nejpozději měsíc před začátkem čerpání služeb, bankovním převodem na účet Cestovní agentury.

5.4. Ve zvláštních případech (např. při rezervaci s celkovou hodnotou do 300 € nebo při rezervaci klienta, který pro vstup do Chorvatské republiky potřebuje vízum) je pro potvrzení rezervace třeba uhradit 100% celkové hodnoty rezervace.

5.5. Pokud je klient povinen uhradit Cestovní agentuře celou částku rezervace (pokud není možné uhradit zbylou částku rezervace přímo poskytovateli služeb a při rezervacích hotelového ubytování a ubytování na majících) a do začátku čerpání služeb zbývá méně než 30 dnů, klient je při potvrzení rezervace povinen uhradit 100% celkové hodnoty rezervace.

5.6. O přesné částce akontace a o způsobu úhrady zbývajících částky bude klient informován v zálohové faktuře.

5.7. Pokud se klient rozhodne uhradit požadovanou částku bankovním převodem, povinen je ihned po realizování platby poslat Cestovní agentuře kopii platebního příkazu.

5.8. Cestovní agentura neručí za dostupnost služeb potvrzených po uplynutí lhůty pro potvrzení rezervace.

5.9. Pokud uhrazená částka nebude připsána na bankovní účet Cestovní agentury do odchodu klienta na dovolenou, klient se zavazuje poslat Cestovní agentuře potvrzení o provedeném bankovním převodu (SWIFT). Pokud se chce klient vyhnout dodatečným bankovním poplatkům za vystavení potvrzení o provedeném převodu, může Cestovní agentuře poslat vyplněné a podepsané Čestné prohlášení o úhradě, ke kterému přiloží kopii občanského průkazu nebo pasu. Po obdržení potvrzení o provedeném převodu nebo Čestného prohlášení Cestovní agentura klientovi vystaví voucher.

5.10. Úhradou rezervace klient potvrzuje, že se v celosti seznámil se všemi charakteristikami a podmínkami, s nimiž se vybraná ubytovací jednotka nabízí. Uskutečněním platby za rezervaci se vše, co je uvedeno v těchto Všeobecných podmínkách, stává právně závazným tak pro klienta i pro Cestovní agenturu.

6. OBSAH A CENA REZEROVANÝCH SLUŽEB

6.1. Ceny zveřejněné na stránkách Cestovní agentury jsou definované za každý objekt zvlášť a v prezentaci každé ubytovací jednotky je uvedený její vlastní ceník. Ceny ubytování jsou uvedené v eurech (€). Na faktuře je uvedena i protihodnota rezervované služby v kunách (HRK). Cena hotelového ubytování a ubytování na majících zahrnuje pouze ty služby, které jsou u vybrané ubytovací jednotky výslovně uvedené. Cena privátního ubytování zahrnuje: denní nájem ubytovací jednotky, ložní prádlo, používání kuchyně vybavené potřebným kuchyňským nádobím (kromě nájmu pokoje bez možnosti užívání kuchyně), spotřebu vody, elektřiny a plynu (s výjimkou vybraných objektů Robinsonská dovolená).

6.2. Doplnkové služby jsou služby, které se poskytují v ubytovací jednotce, ale nejsou zahrnuté v ceně ubytování (použití klimatizace, možnost ubytování s domácím mazlíčkem, stravovací služby, praní prádla, pronájem člunu nebo místa pro kotvení člunu apod.). Doplnkové služby klient platí zvlášť, ale jen v případě, pokud je opravdu využívá. Pokud má Cestovní agentura k dispozici ceník doplňkových služeb, zveřejňuje ho na internetových stránkách v prezentaci ubytovací jednotky. Většinu doplňkových služeb klient platí přímo poskytovateli služeb, a některé doplňkové služby se hradí při potvrzení rezervace.

6.3. Většina doplňkových služeb má fakultativní charakter, ale některé doplňkové služby mohou být povinné (např. transfer člunem do objektu). Povinné doplňkové služby hradí klient na místě pobytu poskytovateli služeb.

6.4. Vzhledem k tomu, že dostupnost některých doplňkových služeb přímo ovlivňuje možnost rezervace vybraného ubytování (např. stravovací služby, možnost ubytování s domácím mazlíčkem, možnost přidání přistýlky apod.) a ne všechny doplňkové služby (např. pronájem člunu nebo místa pro kotvení člunu, parkovací místo apod.) musí být vždy k dispozici, klient je povinen při zadávání žádosti o rezervaci nahlásit i všechny doplňkové služby, které chce využít během pobytu.

6.5. V některých případech musí klient před začátkem využívání rezervovaných služeb uhradit poskytovateli služeb kauci v hotovosti. Kauce slouží poskytovateli služeb jako záruka, že klient během pobytu v rezervované ubytovací jednotce nezpůsobí škodu. V den odjezdu bude klientovi vrácena celá kauce ihned potom, co si poskytovatel služby ověří, že klient zanechal rezervované ubytování ve stejném stavu jako ho i převzal.

6.6. Klient bude informován o všech povinných příplatcích, o přesné ceně požadovaných doplňkových služeb a částce eventuální kauce, jako i o způsobu jejich úhrady, nejpozději při zasílání zálohové faktury.

6.7. Cestovní agentura si vyhrazuje právo na změnu uveřejněných cen na svých internetových stránkách do momentu odeslání zálohové faktury klientovi. Odesláním zálohové faktury Cestovní agentura klientovi ručí, že rezervované ubytování je dostupné v ceně uvedené na zálohové faktuře.

6.8. Pokud poskytovatel služeb, resp. Cestovní agentura, sníží cenu ubytovací jednotky následně po tom co klient potvrdil rezervaci, klient nemá právo na novou, sníženou cenu.

6.9. Všechny ceny uvedené na internetových stránkách se vztahují na rezervace s délkou pobytu 5 a více přenocování. Pokud klient požaduje kratší pobyt, základní cena ubytování se zvyšuje o následující příplatky:

- Při rezervacích s délkou pobytu 4 přenocování se základní cena ubytování zvyšuje o 20%.
- Při rezervacích s délkou pobytu 3 přenocování se základní cena ubytování zvyšuje o 30%.
- Při rezervacích s délkou pobytu 2 přenocování se základní cena ubytování zvyšuje o 40%.
- Při rezervacích s délkou pobytu 1 přenocování se základní cena ubytování zvyšuje o 50%.

6.10. Na služby nabízené v Last minute nabídce se nevztahují žádné dodatečné slevy.

7. KATEGORIZACE A POPIS SLUŽEB

7.1. Nabízené ubytovací jednotky jsou popsány podle oficiální kategorizace místní organizace cestovního ruchu v době vydání povolení k činnosti a s ohledem na skutečný stav ubytování ze strany pracovníků Cestovní agentury při zpracování objektu.

7.2. Standardy ubytování, stravování a dalších služeb se v jednotlivých místech a zemích liší a není jejich možné porovnávat. Informace, které klient získá v přímém kontaktu s pracovníky Cestovní agentury, nezavazují Cestovní agenturu ve větší míře, než informace zveřejněné na internetových stránkách Cestovní agentury.

7.3. Rozmístění pokojů/apartmánů v hotelích závisí od recepce hotelu. Pokud si klient výslovně neobjednal konkrétní pokoj/apartmán, přijme jakýkoli pokoj/apartmán, který mu bude přidělený v souladu s jeho voucherem.

7.4. Cestovní agentura garantuje, že poskytovatel služeb v každé ubytovací jednotce, v souladu s počtem ubytovaných osob, v kuchyni zajistí kuchyňské nádobí a jídelní příbor. Ubytovací jednotka musí být v den příjezdu klienta čistá a uklizená a pro

každého klienta musí být připravena čisté ložní prádlo. Pokud si klient zakoupil pobyt delší než jeden týden, ložní prádlo mu bude vyměněné jednou za týden. Poskytovatel služeb není povinen poskytnout klientovi ručníky.

7.5. Klient se může v ubytovací jednotce ubytovat v den příjezdu od 14:00 hod. a v den odjezdu musí ubytovací jednotku uvolnit do 10:00 hod. Dodržováním tohoto pravidla se poskytovatel služeb vyhne setkávání klientů v ubytovací jednotce v den výměny starých a nových klientů. Poskytovatel služeb v době mezi odchodem starých a příchodem nových klientů připraví ubytovací jednotku pro nové klienty.

7.6. Klíč od rezervované ubytovací jednotky klient dostane od poskytovatele služeb přímo v objektu nebo na adrese za převzetí klíče, která je uvedena ve voucheru, pokud není totožná s adresou objektu.

8. PRÁVO CESTOVNÍ AGENTURY NA ZMĚNY A NA Odstoupení od smlouvy

8.1. Cestovní agentura může navrhnout změnu rezervovaného ubytování nebo zrušit rezervované ubytovací služby zcela nebo zčásti, v případě že začátkem nebo během čerpání služeb nastanou mimořádné okolnosti spojené pouze se rezervovaným ubytováním, kterým se není možné vyhnout ani je odstranit (např. sanitární problémy apod.) a které by, pokud by nastaly v době zveřejnění a prodeje služby, byly oprávněným důvodem, aby Cestovní agentura nabídku nezveřejnila a nepřijímala požadavky na rezervaci a potvrzení rezervací ubytovacích služeb v těchto ubytovacích jednotkách.

8.2. Pokud Cestovní agentura může klientovi nabídnout náhradní ubytování, změna rezervovaného ubytování se může uskutečnit výhradně se souhlasem klienta. Pokud je cena náhradního ubytování nižší než cena zrušeného ubytování, Cestovní agentura se zavazuje na své náklady vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně ubytování. Pokud je cena náhradního ubytování vyšší než cena zrušeného ubytování, Cestovní agentura si ponechává právo na zaúčtování rozdílu v ceně ubytování.

8.3. Cestovní agentura je povinna ihned po nastalých mimořádných okolnostech informovat o změně nebo zrušení rezervace všechny klienty, kteří úhradou akontace potvrdili rezervaci daných ubytovacích služeb. Pokud Cestovní agentura nemůže nabídnout náhradní ubytování, je povinna klientovi na své náklady vrátit celou uhrazenou částku rezervace. V případě vrácení uhrazené částky rezervace klient nemá právo žádat úhradu jakýchkoli dodatečných nákladů spojených s jeho rezervací.

8.4. Ustanovení článků 8.1. až 8.3. vstoupí v platnost pouze pod podmínkou, že vzniklé zvláštní okolnosti nejsou vyvolané vyšší silou, a tedy jsou vázány pouze na rezervované ubytování. V případě změny nebo zrušení rezervovaného ubytování způsobené vyšší silou se postupuje podle článku 15.1. Všeobecných podmínek.

9. PRÁVO KLIENTA NA ZMĚNY A NA Odstoupení od smlouvy

9.1. Klient má možnost změnit již definovanou rezervaci, pouze pokud poskytovatel služeb s tím souhlasí a to může zahrnovat: změnu nositele rezervace, termínu rezervace, počtu osob, věku osob, druhu rezervovaných základních nebo doplňkových služeb a dynamiky platby. Žádost o změnu rezervace se podává písemnou cestou e-mailem. Realizace uvedených změn se platí paušálně za změnu (novou kalkulaci ceny) částkou 50,00 €

9.2. Změna parametrů rezervace po začátku čerpání rezervovaných služeb není možná.

9.3. Pokud je jedním ze změněných parametrů rezervace termín, termín nové rezervace je možné požádat výlučně ve stejné sezóně jako termín původní rezervace. V opačném případě se požadovaná změna považuje za zrušení rezervace a Cestovní agentura klientovi zaúčtuje storno poplatek v souladu s článkem 9.7. Všeobecných podmínek.

9.4. Pokud klient po potvrzení změny parametrů rezervace požádá o novou změnu parametrů rezervace, za zpracování této změny bude klientovi zaúčtován administrativní poplatek v souladu s článkem 9.1. Všeobecných podmínek, a to i v případě, že jsou nové parametry totožné s parametry původně potvrzené rezervace.

9.5. Pokud poskytovatel služeb nesouhlasí s požadovanou změnou parametrů rezervace, resp. s přenosem uhrazené akontace na novou rezervaci, požadovaná změna se považuje za zrušení rezervace a Cestovní agentura klientovi zaúčtuje storno poplatek v souladu s článkem 9.7. Všeobecných podmínek.

9.6. Pokud má klient zájem o zrušení rezervace, žádost o odstoupení od smlouvy musí Cestovní agentuře doručit písemně e-mailem.

9.7. Datum doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy Cestovní agentuře představuje základ pro vyúčtování storno poplatků, a to následujícím způsobem:

- Při odstoupení od smlouvy 29 a více dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Cestovní agentura účtuje klientovi storno poplatek ve výši 40% celkové ceny rezervovaného ubytování (respektive 50% celkové ceny rezervovaného ubytování na majáku). Zbývajících částka se na náklady příjemce vrací klientovi.

- Při odstoupení od smlouvy 28 až 22 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Cestovní agentura účtuje klientovi storno poplatků ve výši 50% celkové ceny rezervovaného ubytování. Zbývající částka se na náklady příjemce vrací klientovi.
- Při odstoupení od smlouvy 21 až 15 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Cestovní agentura účtuje klientovi storno poplatků ve výši 70% celkové ceny rezervovaného ubytování. Zbývající částka se na náklady příjemce vrací klientovi.
- Při odstoupení od smlouvy 14 až 8 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Cestovní agentura účtuje klientovi storno poplatků ve výši 90% celkové ceny rezervovaného ubytování (respektive 100% celkové ceny rezervovaného ubytování na majáku). Zbývající částka se na náklady příjemce vrací klientovi.
- Při odstoupení od smlouvy 7 až 0 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Cestovní agentura účtuje klientovi storno poplatků ve výši 100% celkové ceny rezervovaného ubytování.
- Pokud klient nenastoupí na ubytování nebo po zahájení čerpání rezervovaných služeb neoprávněně zruší rezervované služby, klient nemá právo zpětně požadovat vrácení uhrazené částky (včetně částky, kterou klient uhradil přímo poskytovateli služeb).

9.8. Pokud klient v den začátku čerpání rezervovaných služeb nenastoupí na ubytování do 20:00 hod. a o důvodu svého zpoždění předem neinformuje Cestovní agenturu ani poskytovatele služeb, rezervace se považuje za zrušenou v den příjezdu a Cestovní agentura klientovi zaúčtuje storno poplatků v souladu s článkem 9.7. Všeobecných podmínek. Pokud poskytovatel služeb mezitím v ubytovací jednotce ubytuje jiné klienty, klient nemá právo na reklamaci ani na vrácení uhrazené částky.

9.9. Pokud klient při zrušení rezervace ubytovacích služeb najde nového nositele této rezervace, Cestovní agentura klientovi zaúčtuje pouze poplatek za změnu parametrů rezervace.

9.10. Záměna rezervované ubytovací jednotky za jinou (s jiným poskytovatelem služeb) se považuje za zrušení rezervace původně rezervované ubytovací jednotky. V tom případě Cestovní agentura klientovi zatěžován storno poplatků v souladu s článkem 9.7. Všeobecných podmínek a případný zůstatek po zaúčtování storno poplatku přizná klientovi jako uhrazenou akontaci za novou rezervaci.

9.11. Pokud klient odstoupí od rezervace ubytovacích služeb, při které mu byla přiznaná jedna nebo více slev, Cestovní agentura při vyúčtování storno poplatku tyto slevy nezohledňuje a storno poplatek vyúčtuje z celkové ceny rezervace.

9.12. Pokud klient v jednom požadavku na rezervaci rezervoval více ubytovacích jednotek a neodstupuje od rezervace všech rezervovaných ubytovacích jednotek (částečné odstoupení od smlouvy), při vyúčtování storno poplatků za stornované ubytovací jednotky bude zaúčtován storno poplatek podle výše uvedené stupnice, přičemž případný rozdíl mezi uhrazenou akontací a zaúčtovaným storno poplatkem bude přenesen na rezervaci zbývajících ubytovacích jednotek.

9.13. Pokud jsou skutečně vzniklé náklady vyšší od předem definovaných, Cestovní agentura si vyhrazuje právo vyúčtování skutečně vzniklých nákladů.

9.14. Pokud dojde ke zrušení rezervace z důvodu úmrtí klienta (nositele rezervace) nebo příslušníka nejbližší rodiny, Cestovní agentura klientovi, bez ohledu na datum odstoupení od smlouvy, zaúčtuje pouze minimální storno poplatek (40%). Toto ustanovení se použije v případě úmrtí kteréhokoli člena skupiny nebo úmrtí člena jeho nejbližší rodiny (manžel/manželka, bratr, sestra, rodiče a děti), ale jen tehdy, pokud je v rezervačním systému Cestovní agentury tato osoba uvedena jako člen skupiny.

9.15. Klient je povinen poskytnout Cestovní agentuře úmrtní list, jakož i případné potvrzení o vztahu nebohé osoby s nositelem rezervace, resp. s členem skupiny.

9.16. Při odstoupení od smlouvy z jakéhokoli jiného důvodu se storno poplatek vždy účtuje v souladu s článkem 9.7. Všeobecných podmínek.

9.17. Cestovní agentura klientovi zasílá vyúčtování storno poplatku e-mailem. Vrácení zbývající částky po odečtení storno poplatku, na kterou má klient právo, bude realizováno ve lhůtě 14 dnů od definování přesné částky, pokud klient poskytne Cestovní agentuře všechny údaje potřebné pro vrácení platby.

10. POVINNOSTI CESTOVNÍ AGENTURY

10.1. Cestovní agentura je povinna zajistit realizaci služeb, věnovat pozornost výběru poskytovatelů služeb a starat se o práva a zájmy klienta v souladu s dobrými zvyklostmi v cestovním ruchu.

10.2. Cestovní agentura je povinná zajistit, aby klientovi byly poskytnuty všechny nakoupené služby, a proto odpovídá klientovi za případné neposkytnutí rezervovaných služeb nebo části rezervovaných služeb.

11. POVINNOSTI KLIENTA

11.1. Klient je povinen:

- vlastnit platné cestovní doklady za všechny osoby (včetně cestovního dokladu pro děti a závazné dokumenty pro domácí mazlíčky). Náklady spojené se ztrátou nebo odcizením dokladů během cestování nese klient;
- respektovat celní a devizové předpisy Chorvatské republiky, jakož i zemí, jimiž prochází během cestování;
- prověřit, zda pro vstup do Chorvatské republiky nebo tranzitní státy jsou mu třeba víza. Cestovní agentura neposkytuje služby vyřizování víz, a vyhrazuje si právo na zaúčtování storno poplatku v souladu s článkem 9.7. Všeobecných podmínek v případě, že klientovi nebude vydáno vízum potřebné pro vstup do Chorvatské republiky;
- v den příjezdu do rezervované ubytovací jednotky předložit poskytovateli služeb voucher s přesně určeným počtem osob a druhem služeb, které mu musí být poskytnuty;
- v den příjezdu do rezervované ubytovací jednotky uhradit poskytovateli služeb zbývající částku rezervace, zaplatit za doplňkové služby (pokud je využívá) a uhradit depozit (pokud je uvedený ve voucheru), pokud tak neučinil před příchodem do ubytovací jednotky;
- přijít do ubytovací jednotky v přesném počtu a strukturou osob, kterou nahlásil předem Cestovní agentuře. Pokud do ubytovací jednotky přijede více osob nebo druhá struktura osob než je uvedeno na voucher, poskytovatel služeb má právo neubytovat nehlášené osoby nebo požadovat za ně příplatek;
- nahlásit příchod s domácím mazlíčkem, aby poskytovatel služeb mohl dát svůj výslovný souhlas s jeho ubytováním. Poskytovatel služeb má právo neubytovat klienty, pokud oni trvají na tom, aby rezervované ubytování využíval i jejich domácí miláček;
- předem informovat Cestovní agenturu o všech důležitých skutečnostech, které by mohly ovlivnit jeho pobyt v rezervované ubytovací jednotce (např. alergie a nemoci klienta, invalidita klienta, příjezd automobilem nestandardních rozměrů, požadavek na lůžko nestandardních rozměrů, zvláštní podmínky stravování, pokud klient objednáva stravování a pod.);
- během pobytu v ubytovací jednotce dodržovat Domácí řád (Domácí řád je dostupný i na internetových stránkách Cestovní agentury) a v dobré víře spolupracovat s poskytovatelem služeb.

11.2. V případě nedodržení těchto povinností klient může být neubytován v rezervovaném ubytování bez práva na vrácení uhrazené částky a bez nároku na odškodnění.

12. POJIŠTĚNÍ

12.1. Zavazadla klient přepravuje osobně a na vlastní riziko, proto se doporučuje zavazadla pojistit v některé z pojišťoven.

12.2. Cestovní agentura neodpovídá za zničená nebo ztracená zavazadla, ani za krádež zavazadel v ubytovací jednotce. Oznámení o poškození, ztrátě nebo krádeži zavazadel klient podává poskytovateli služeb a příslušnému oddělení policie.

12.3. Pokud se chce klient vyhnout platbě storno poplatků v případě zrušení rezervace, Cestovní agentura doporučuje, aby si klient uhradil komerční pojištění storno poplatků.

13. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

13.1. Klient má právo na reklamaci v případě nesprávně zveřejněných fotografií nebo nepřesných údajů souvisejících s objednanou ubytovací jednotkou s výjimkou případu, kdy je změněn skutečný stav ubytovací jednotky v prospěch klienta. Klient má také právo reklamovat nečistou, neuklizenou a/nebo neudržovanou ubytovací jednotku a nepřiměřené chování poskytovatele služeb.

13.2. Cestovní agentura neodpovídá za neposkytnutí služeb, o které klient nepožádal před příchodem do rezervované ubytovací jednotky.

13.3. Cestovní agentura neodpovídá za činnost obchodů a restaurací v blízkosti objektu. Informace o jejich vzdálenosti od objektu mají orientační charakter a nemohou být předmětem stížností

13.4. Klient se vzdává práva na reklamaci všech skutečností, které jsou uvedené na internetových stránkách Cestovní agentury, a kterých si on nevšiml, stejně jako na všechny skutečnosti, na které ho již dříve upozorňovali pracovníci Cestovní agentury.

13.5. Klient se vzdává práva na reklamaci na základě jakýchkoli druhých skutečností a zejména práva stížnosti na případné nežádoucí klimatické podmínky, konfiguraci pláže, čistotu pláže, čistotu a zásobování destinace, čistotu a teplotu moře, jakož i na všechny podobné situace a události, které mohou vyvolat nespokojenost klienta a nevztahují se přímo na kvalitu rezervované ubytovací jednotky (např. místní problémy s dodávkou vody, problémy s kanalizací, davy lidí, krádež nebo poškození majetku a pod.).

13.6. Klient může podat stížnost pouze v den příjezdu do rezervované ubytovací jednotky. Výjimečně, pokud klient nemohl problém zjistit v den příjezdu nebo pokud problém vznikl během pobytu v rezervované ubytovací jednotce, klient může podat reklamaci i později, ale to musí být ihned po zajištění problému. Všechny stížnosti, které budou podány mimo uvedené lhůty, budou považovány jako neopodstatněné.

13.7. Reklamace se podává telefonicky.

13.8. Během hlavní sezóny (1.5. - 31.8.) může klient podat stížnost každý den od 08:00 do 22:00 hod. (včetně soboty, neděle a svátků). Mimo sezónu (do 30.4. a od 1.9.) může klient podat reklamaci každý pracovní dny od 08:00 do 22:00 hod. Pokud klient nemůže podat - nemá vlastní mobilní telefon, doporučujeme, aby Cestovní agenturu kontaktoval z telefonu poskytovatele služeb. Pokud jsou v době klientova telefonátu všechny telefonní linky Cestovní agentury obsazené nebo nikdo nepřevzme hovor, doporučujeme, aby klient zopakoval telefonát, protože reklamace přijata mimo domluvené lhůty se považují za neoprávněné.

13.9. Cestovní agentura vlastní audiozáznam podané stížnosti, i audiozáznam každé příští komunikace mezi klientem a Cestovní agenturou spojené s řešením reklamace. Přijetím těchto Všeobecných podmínek klient potvrzuje, že je obeznámen s tím, že se audiozáznam každého telefonního rozhovoru s Cestovní agenturou nahrává a souhlasí s tím, že audiozáznamy budou použity jako důkazní materiál v případném soudním procesu.

13.10. Cestovní agentura se zavazuje ihned po obdržení stížnosti prioritně pracovat na jejím řešení. Po prověření všech okolností (nejdříve kontaktuje poskytovatele služeb), Cestovní agentura se zavazuje nejpozději ve lhůtě do 2 hodin po obdržení stížnosti vyjádřit se k její opodstatněnosti. Pokud se Cestovní agentura v definované lhůtě (2 hodiny) ke stížnosti nevyjádří, klient má nárok na opuštění reklamovaného ubytování a Cestovní agentura je mu povinna vrátit uhrazenou částku na vlastní náklady.

13.11. Pokud Cestovní agentura rozhodne, že stížnost je oprávněná, Cestovní agentura má dalších 6 hodin na vyřešení stížnosti odstraňováním jejích příčin. Období od 22:00 do 8:00 hod. se do uvedené lhůty nepočítá. Klient je při řešení reklamace povinen v dobré víře spolupracovat s Cestovní agenturou, jakož i s poskytovatelem služeb, a umožnit odstranění příčin stížnosti.

13.12. Každá oprávněná stížnost se řeší odstraněním reklamovaných nedostatků nebo snížením ceny rezervovaných služeb. Přijetí nabídnuté slevy se považuje za odstranění reklamovaných nedostatků. Pokud oprávněně reklamované nedostatky nelze odstranit, Cestovní agentura je povinna nabídnout klientovi náhradní ubytování. Pokud poskytovatel služeb nemůže odstranit reklamované závady a Cestovní agentura klientovi nemůže nabídnout náhradní ubytování, Cestovní agentura je klientovi povinna na své náklady vrátit uhrazenou částku rezervace.

13.13. Nejvyšší odškodné při reklamaci může dosáhnout maximálně výši uhrazené částky rezervace. Pokud klient podá stížnost po začátku využívání rezervovaných služeb, odškodné při reklamaci může dosáhnout maximálně výšku nevyužité části zarezervované služby.

13.14. Klient se předem vzdává jakéhokoliv vymáhání souvisejícího s materiálními nebo nemateriálními škodami (např. bankovní náklady spojené s převodem platby, náklady na telefon, dodatečné náklady na pohonné hmoty, ztráta času, nadměrný stres, duševní bolest apod.).

13.15. Měřítkem pro srovnání rezervovaného a náhradního ubytování jsou lokalita a cena, která je uvedena na internetových stránkách Cestovní agentury. Pokud se reklamované ubytování nachází na pevnině, Cestovní agentura může klientovi jako náhradní ubytování nabídnout objekt, který se nachází na stejné nebo na sousední riviéře. Pokud se reklamované ubytování nachází na ostrově, Cestovní agentura může klientovi jako náhradní ubytování nabídnout pouze objekt, který se nachází na stejném ostrově. Za srovnatelnou cenu se považuje stejná, vyšší nebo maximálně o 15% nižší cena od ceny reklamovaného ubytování. Pokud Cestovní agentura klientovi nabídne náhradní ubytování s cenou nižší od původní, klient má právo na vrácení rozdílu v ceně. Pokud Cestovní agentura klientovi nabídne náhradní ubytování s cenou vyšší od původní, rozdíl v ceně reklamovaného a náhradního ubytování pokrývá Cestovní agentura.

13.16. Pokud klient nepřijme náhradní ubytování, které je srovnatelné s reklamovaným (vyhovující lokalita a cena), Cestovní agentura bude dodatečnou reklamaci klienta považovat za nedůvodnou. Přijetím náhradního ubytování se klient vzdává práva na vrácení částky uhrazené za reklamované ubytování.

13.17. Pokud Cestovní agentura v definované lhůtě (6 hodin) neodstraní reklamované závady nebo klientovi nenabídne náhradní ubytování, klient má právo opustit reklamovanou ubytovací jednotku a Cestovní agentura je klientovi povinna na své náklady vrátit uhrazenou částku rezervace.

13.18. Pokud Cestovní agentura rozhodne, že stížnost je neopodstatněná, nebude dále pracovat na odstraňování jejích příčin. Klient má možnost uvedené rozhodnutí přijmout a v souladu s předem dohodnutými podmínkami využít rezervované ubytovací služby nebo od Cestovní agentury může požadovat nabídku náhradního ubytování, které je povinen uhradit v plné výši novému poskytovateli služeb.

13.19. Pokud Cestovní agentura přímo na místě nemůže rozhodnout o oprávněnosti reklamace, je povinna klientovi nabídnout náhradní ubytování. Cestovní agentura klientovi poskytuje 10% slevu z ceny nabídnutého náhradního ubytování. Klient je povinen uhradit plnou cenu náhradního ubytování novému poskytovateli služeb.

13.20. Pokud klient nepřijme rozhodnutí Cestovní agentury a rozhodne se dodatečně požadovat uhrazenou částku, nesmí využít ubytování v reklamované ubytovací jednotce. Rozhodnutím o pobytu v rezervované ubytovací jednotce se klient předem vzdává možnosti vymáhání již uhrazené částky.

13.21. Pokud klient přímo na místě není spokojen se stavem rezervované ubytovací jednotky, opustí objekt a z vlastního podnětu si najde jiné ubytování a tím Cestovní agentuře nedá příležitost, aby odstranila ve lhůtě 8 hodin příčiny jeho nespokojenosti nebo mu eventuálně našla náhradní ubytování, nemá právo požadovat vrácení uhrazené částky ani podat žalobu na náhradu škody, bez ohledu na oprávněnost stížnosti.

13.22. Klient je povinen zaslat písemnou reklamaci e-mailem ve lhůtě 7 dnů od ukončení termínu reklamované služby. Cestovní agentura je povinna klientovi bez odkladu písemně potvrdit přijetí jeho reklamace. Reklamace přijata po uplynutí uvedené lhůty nebo reklamace s neúplnou dokumentací (fotografie, informace z jiného důvěryhodného zdroje...) nebude zvážena.

13.23. Cestovní agentura je povinna klientovi zaslat písemné řešení rozhodnutí ve lhůtě 7 dnů od jejího přijetí. Cestovní agentura může odložit lhůtu řešení reklamace z důvodu získání dodatečných informací a prověření důvodů reklamace u poskytovatele služeb nejvýše o 14 dnů.

13.24. Zatímco Cestovní agentura neposkytne rozhodnutí k reklamaci, klient se zříká zprostředkování jiné osobě, arbitráže Chorvatského sdružení cestovních kanceláří (UHPA), soudního návrhu a poskytování informací médiím. Pokud by klient předal v rozporu s tímto ustanovením, Cestovní agentura má právo žádat náhradu škody za maření pracovního postupu, kterou by klient takovýmto způsobem zavinil, bez ohledu na důvody, které ho k tomu vedly.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Cestovní agentura vylučuje jakoukoli odpovědnost v případě změny nebo neposkytnutí rezervovaných služeb z důvodu vyšší moci, na území státu klienta nebo na území státu, kde by služba měla být poskytnuta (válka, nepokoje, stávky, teroristické akce, elementární nepokoje, intervence ze strany příslušných orgánů a pod.), a která má za následek nemožnost klienta čerpat svou dovolenou v rezervované ubytovací jednotce. V těchto případech se uhrazena akontace klientovi nevrací, ani ji není možné přiznat jako uhrazenou akontaci za náhradní ubytování, které by klient měl zájem eventuálně rezervovat v jiné destinaci nebo v jiném termínu. Při odstoupení od smlouvy z důvodu vyšší moci se storno poplatek účtuje v souladu s článkem 9.7. Všeobecných podmínek.

14.2. Smluvní strany souhlasí, že Cestovní agentura má právo zvýšit cenu před začátkem čerpání rezervované služby, kdy došlo po potvrzení rezervace ke změně v kurzu dohodnuté valuty o více než 5% nebo do zvýšení jiných výdajů, které ovlivňují cenu služby, a o kterých Cestovní agentura nevěděla a ani nemohla vědět. Klient má právo odstoupit od smlouvy, pokud došlo ke zvýšení dohodnuté ceny o více než 10%. V tom případě, klient má právo na vrácení do té doby uhrazené částky bez práva na náhradu škody.

15. PŘÍSLUŠNOST SOUDU

15.1. Každý možný spor se budou strany snažit řešit dohodou. Pokud řešení sporu dohodou není možné, smluvní strany souhlasí, aby při řešení sporu soudní cestou byl místně příslušný soud ve Splitu.

15.2. Na vše, co není výslovně uvedeno v těchto Všeobecných podmínkách, se vztahují platné právní předpisy České republiky.

15.3. Pokud by z jakéhokoliv důvodu byla zpochybněna věrohodnost překladu určitého článku Všeobecných podmínek, Cestovní agentura potvrzuje, že bude daný článek tlumočit v souladu s překladem do jazyka klienta.

V Cerekvici nad Loučnou, 01.04.2016