

# Všeobecné podmínky

## I.

**1. Cestovní kancelář ADRIALAND s.r.o. (dále jen „cestovní kancelář“) se podpisem cestovní smlouvy zavazuje poskytnout uvedeným zákazníkům vymezený zájezd.**

**2. Zákazník se zavazuje splnit povinnosti pro něj z této smlouvy vyplývající, zejména uhradit cestovní kanceláři cenu zájezdu ve výši, způsobem a v termínech ve smlouvě uvedených.**

## II.

### Cena zájezdu

**1. Cena zájezdu je cena sjednaná cestovní smlouvou.**

**2. Cenu zájezdu smí cestovní kancelář jednostranně zvýšit bez práva zákazníka od této smlouvy odstoupit, jen pro případ, kdy dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot b) plateb spojených s dopravou (např. mýtné), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.**

**3. Shora uvedeným způsobem smí cestovní kancelář cenu zájezdu jednostranně zvýšit pouze na základě svého písemného oznámení o zvýšení ceny, které musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.**

**4. Cena zájezdu smí být shora uvedeným způsobem navýšena jen o skutečné náklady, které cestovní kanceláři vzniknou z důvodu v od-stavci 1, písm. a), b), c) uvedených.**

**5. Případné slevy ceny zájezdu vyhlášené cestovní kanceláří po datu podpisu cestovní smlouvy se zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněného cenu.**

**6. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh nebo následek není závislý na postupu cestovní kanceláře nebo okolnostem, které jsou na straně zákazníka a v důsledku nich zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby, nevzniká mu nárok na náhradu ceny takovými službami ani na slevu z ceny zájezdu.**

**7. Na základě písemné objednávky zaměstnavatele zákazníka je cestovní kancelář povinna vystavit fakturu na úhradu ceny zájezdu znejičí na zaměstnavatele zákazníka. Tato písemná objednávka musí být vystavena a zaslána cestovní kanceláři nejpozději dva měsíce před odjezdem na sjednaný zájezd a musí obsahovat přesné označení firmy zaměstnavatele, jeho sídlo, IČ, DIČ, bankovní spojení, jméno zaměstnance oprávněného v této věci za zaměstnavatele jednat, rezervacní číslo zájezdu a částku, na kterou má být v rámci sjednané ceny zájezdu faktura vystavena (případně další náležitosti, které zaměstnavatel zákazníka vyžaduje). Při zaslání objednávky v době kratší než výše uvedené nebo za každou opravu již vystavené faktury vyžádané zaměstnavatelem, bude tomuto účtován paušální poplatek ve výši 100 Kč.**

**8. V případě, že klient v daném termínu stanoveném cestovní smlouvou neuhradí zálohu/doplatek ceny zájezdu, je cestovní kancelář ADRIALAND oprávněna bez dalšího upozornění od smlouvy odstoupit a místa prodat dalším klientům.**

## III.

### Cena služeb nezahrnutá v ceně zájezdu

Cena služeb a příplatky, jejichž platby nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou splatné při podpisu cestovní smlouvy nebo u zástupce cestovní kanceláře či u zástupce zařízení poskytující služby v místě konání zájezdu, na jehož území je služba poskytována, pokud není v cestovní smlouvě uvedena jiná její splatnost a místo platby. Cena služeb nezahrnutá v ceně zájezdu se může během roku změnit.

## IV.

### Změna cestovní smlouvy

**1. Z objektivních důvodů je cestovní kancelář oprávněna změnit před zahájením zájezdu podmínky smlouvy a písemně navrhnout zákazníkovi tuto změnu. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě**

**5 dnů ode dne, kdy mu návrh na změnu cestovní smlouvy byl doručen, od této cestovní smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.**

**2. Změna cestovní smlouvy na základě požadavku zákazníka:**

**a) změna termínu zájezdu, místa pobytu nebo typu ubytování – je změna považována za odstoupení zákazníka od původní cestovní smlouvy s nárokem na odstupné pro cestovní kancelář dle čl. VI. těchto podmínek.**

**b) změna termínu odletu/odjezdu návratu (před zahájením zájezdu do destinace) – před zahájením zájezdu je po dohodě s cestovní kanceláří možná změna odletu/odjezdu návratu za poplatek 1 000 Kč za osobu.**

**c) změna termínu odletu/odjezdu návratu (během zájezdu v destí-naci) – za poplatek 30 EUR při změně letenky a 15 EUR při změně jízdenky v souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu. V případě prodloužení pobytu je nutné doplatit služby; při zkrácení se peníze za nevyužité dny nevracejí; platba se provádí přímo průvodci v destinaci. Tento poplatek se vztahuje pouze na prodloužení letenky/jízdenky včetně pobytu zajišťovaného cestovní kanceláří ADRIALAND. V ostatních případech jsou poplatky za prodloužení letenky/jízdenky vyšší.**

**d) změna počtu osob v ubytovací jednotce – změna je posuzována jako odstoupení od cestovní smlouvy těch osob, o které je stav snížen. Tyto osoby jsou povinny uhradit cestovní kanceláři odstupné dle čl. VI. této smlouvy. Např.: v případě storna 1 osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení ubytovací jednotky 1 osobou. Platí pro všechny typy ubytovacích jednotek.**

**e) změna jména zákazníka/cestujícího – před zahájením zájezdu je po dohodě s cestovní kanceláří možná změna jména zákazníka/cestujícího za poplatek 100 Kč. Zákazník/cestující je povinen cestovní kanceláři oznámit, že se zájezdu místo něho nebo v cestovní smlouvě uvedených cestujících zúčastní jiná osoba, v oz-námení uvedená. Toto oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a že splňuje, v případě, že jsou stanoveny, i veškeré podmínky pro poskytnutí zájezdu. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem, to však jen v případě, že toto oznámení obsahuje zde uvedené náležitosti. Původní a nový zákazník společně a ne-rozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.**

## V.

### Odstoupení od smlouvy cestovní kanceláří

**1. Před zahájením zájezdu je cestovní kancelář oprávněna od cestovní smlouvy písemně odstoupit:**

**a) z důvodu zrušení zájezdu. V tomto případě má zákazník právo na jiný zájezd cestovní kanceláře a na vrácení rozdílu ceny původního zájezdu a zájezdu nového. V případě, že si zákazník nový zájezd nevybere, má právo na vrácení ceny zrušeného zájezdu, kterou již zaplatil. Lhůta pro vrácení již zaplacené ceny zájezdu činí 10 dnů počítaných ode dne, kdy zákazník cestovní kanceláři doručil své písemné sdělení o tom, že si vybral nový zájezd o nižší ceně nebo že si nový zájezd nevybral.**

**b) v případě, že je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků a tento počet není dosažen. Takto smí cestovní kancelář od cestovní smlouvy odstoupit ve lhůtě nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu a ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení tohoto odstoupení zákazníkovi je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj na základě této smlouvy obdržela.**

**c) v případě, kdy hrozí nebezpečí, že zákazník bude vážně ohrožovat průběh zájezdu či obtěžovat ostatní zákazníky, zejména je-li pod vlivem omamných či návykových látek, nemá u sebe doklady nezbytné pro vstup do zvolené destinace**

**d) v případě, že má u sebe střelnou či jinou zbraň**

**e) jsou na něm zřetelné příznaky nakažlivého onemocnění či je takto nemocen a hrozí nebezpečí šíření této nákazy**

**f) má v držení drogy či jiné omamné látky (vyjma cigaret a alkoholu)**

**g) pokud nedodržel smluvní ujednání mezi ním a cestovní kanceláří**

**2. Po zahájení zájezdu je cestovní kancelář oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit v případech uvedených v odst. 1 písm. c), d), e), f), g) a dále v následujících případech: - nevhodného chování zákazníka, které obtěžuje další účastníky zájezdu - pokud narušuje průběh zájezdu nebo je nebezpečí takového narušení, zejména je-li pod vlivem návykových látek - pokud nerespektuje vnitřní řád ubytovacích zařízení - pokud nedodržel smluvní ujednání mezi ním a cestovní kanceláří - pokud poruší deňizové, celní nebo jiné předpisy navštívené země a tímto porušením ohrozí průběh zájezdu - pokud zákazník napadá, fyzicky, slovně nebo jinak pracovníky a zástupce cestovní kanceláře**

**3. V případě odstoupení od smlouvy dle odst. 1 písm. c) až g) a odst. 2 tohoto článku je právně relevantním odstoupením od smlouvy také oznámení zástupce cestovní kanceláře, v případech odstoupení z těchto důvodů nemá zákazník právo na vrácení již poskytnutého plnění.**

## VI.

### Odstoupení od smlouvy zákazníkem

**1. Před zahájením zájezdu může zákazník od uzavřené cestovní smlouvy odstoupit:**

**a) z jakéhokoliv důvodu. Toto odstoupení (storno) je účinné pouze v případě, že má písemnou formu a je doručeno cestovní kanceláři před zahájením zájezdu (odletem/odjezdem). V případě tohoto odstoupení je zákazník povinen do 7 dnů ode dne účinnosti tohoto odstoupení uhradit cestovní kanceláři odstupné, stanovené z částky ceny zájezdu k úhradě takto:**

- ve výši 20% při stornu doručeném cestovní kanceláři v období do 60 a více dní před odletem/odjezdem

- ve výši 50% při stornu doručeném cestovní kanceláři v období 59-20 dní před odletem/odjezdem

- ve výši 90% při stornu doručeném cestovní kanceláři v období 19-8 dní před odletem/odjezdem

- ve výši 100% při stornu doručeném cestovní kanceláři v době kratší než 8 dní před odletem/odjezdem.

**b) z důvodů daných čl. IV, bod 1 těchto všeobecných podmínek,**

**c) z důvodů porušení povinností cestovní kanceláře, daných cestovní smlouvou.**

**2. Cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu, a to do 10 dnů ode dne, kdy jí bylo písemně odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy doručeno. Pokud je odstoupení zákežník učiněno podle odst. 1, písm. a) tohoto článku, má cestovní kancelář právo započítat svůj nárok na odstupné oproti svému závazku na vrácení zaplacené ceny zájezdu.**

## VII.

### Další práva a povinnosti cestovní kanceláře

**1. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo přidělování sedadel zákazníkovi v dopravním prostředku. Zohlednění při přidělování sedadel je možné pouze po písemné žádosti zákazníka, kterou cestovní kancelář potvrdí.**

**2. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu hodiny přiletu či odletu/příjezdu či odjezdu, jakož i na změnu trasy a věcného a časového programu zájezdu, pokud tyto změny jsou nutné z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodu mimořádných okolností, stávky, dopravních problémů a poruch a dalších okolností, které cestovní kancelář nemůže svoji činností ovlivnit. V těchto případech cestovní kancelář nepřebírá odpovědnost za škody vzniklé v důsledku uvedených změn.**

## VIII.

### Další práva a povinnosti zákazníka

**1. U osoby mladší 18ti let, která se účastní zájezdu bez přítomnosti svého zákonného zástupce, je nutný souhlas zákonného zástupce udělený formou podpisu cestovní smlouvy. Podpis zákonného zástupce musí být úředně ověřen.**

**2. U osoby mladší 15ti let je v průběhu zájezdu nutný doprovod jejího zákonného zástupce nebo jiné dospělé osoby. V případě doprovodu jinou dospělou osobu je tato povinna předložit cestovní kanceláři před zahájením zájezdu písemný souhlas zákonného zástupce nezletilé osoby s úředně ověřeným podpisem.**

**3. Zákazník odpovídá za platnost svých cestovních dokladů. V případě, že jsou jeho doklady neplatné nebo nezpůsobilé a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, považuje se tato skutečnost za odstoupení zákazníka od uzavřené cestovní smlouvy.**

**4. V případě ztráty cestovních dokladů v průběhu zájezdu je zákazník povinen opatřit si nové na své vlastní náklady. Zástupce cestovní kanceláře v místě pobytu v takovém případě zajistí doprovod tomuto zákazníkovi na policejní stanici a sdělí mu potřebné kontaktní adresy. Veškeré náklady, které v této souvislosti cestovní kanceláři vzniknou, je zákazník povinen uhradit.**

**5. V případě letecké přepravy je zákazník povinen dodržet povolený hmotnostní limit zavazadel určený leteckou společností, v případě autobusové dopravy je zákazník povinen dodržet povolený hmotnostní limit zavazadel do 20 kg na osobu. Nedodržení tohoto limitu a v důsledku toho vzniklé problémy s přetíženiím autobusu, jsou porušením smluvních podmínek zákazníkem a cestovní kancelář je v takovém případě oprávněna požadovat po zákazníkovi škodu v důsledku toho vzniklou.**

**6. Zákazník nese odpovědnost za veškeré škody, které v průběhu zájezdu způsobil na zařízení a majetku cestovní kanceláře nebo osob poskytujících služby v rámci zájezdu a je povinen tyto škody nahradit.**

## IX.

### Zvláštní ustanovení

**1. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na eventuelní odlišnosti v katalogu oproti skutečným v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit nebo které nastaly po uzatvěrc katalogu. Katalog cestovní kanceláře nabízí základní popisy jednotlivých ubytovacích zařízení. Na vyžádání je možné poskytnout i další informace.**

**2. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci (nepříznivé počasí, silniční kalamity, hraniční blokády, politické nepokoje, živelné pohromy apod.).**

**3. Cestovní kancelář neodpovídá za možné zpoždění dopravních prostředků, jakož i následky z toho plynoucí. Cestovní kancelář neodpovídá za škody, které případným zpožděním dopravních prostředků mohou zákazníkovi vzniknout.**

**4. Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků nedává zákazníkovi právo na pozdní vyklizení ubytovacích zařízení i den ukončení pobytu.**

**5. Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele. Cestovní kancelář nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu a požadavky zákazníka v tomto směru může cestovní kancelář zajistit pouze v rámci svých možností a po předchozí dohodě se zákazníkem, uzavírané nad úroveň cestovní smlouvy.**

**6. Fakultativní služby uváděné v nabídkovém katalogu cestovní kanceláře nejsou předmětem cestovní smlouvy a uzavřeného smluvního vztahu mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Jedná se o služby doplňkové, hrazené zákazníkem, v případě, že tyto doplňkové služby čerpá, v místě pobytu. Nemožnost čerpat některou z nabízených fakultativních služeb z důvodu sezónnosti, malé obsazenosti apod., nedává zákazníkovi právo na změnu podmínek cestovní smlouvy, ani možnost od ní z tohoto důvodu odstoupit.**

**7. Cestovní kancelář má právo použít osobní údaje účastníků zájezdu v rozsahu daném potřebami zajištění daného zájezdu a zahrnout tyto do databáze cestovní kanceláře.**

## X.

### Uplatnění reklamace

**1. Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u zástupce cestovní kanceláře v místě pobytu nebo u zástupce zařízení poskytujícího službu tak, aby mohl být včas uskutečněna náprava v místě samém. Jedine tak může být závadný stav odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.**

**2. Rozhodne-li se zákazník po skončení zájezdu uplatňovat reklamaci, je povinen již v místě pobytu sepsat zápis o zjištěných vadách, ve kterém uvede jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a způsob, jakým byly/nebyly vady odstraněny. Tento zápis je povinen zákazník podepsat a současně nechat podepsat pracovníkovi, kterému byly tyto závady na místě hlášeny. Bez zápisu nebude reklamace přijata.**

**3. Reklamace a nároky plynoucí z porušení povinností cestovní kanceláře se uplatňují písemně, nejpozději do tří měsíců po skončení zájezdu nebo poskytnutí poslední služby, a to na adrese: ADRIALAND s.r.o., Údolní 11, 602 00 Brno. Výsledek reklamačního řízení je cestovní kancelář ADRIALAND s.r.o. povinna zákazníkovi oznámit do 30 dnů ode dne, kdy byla písemná reklamace doručena na výše uvedenou adresu cestovní kanceláře.**

## XI.

### Pojištění

**1. Povinné zákonné pojištění cestovní kanceláře (pojištění proti úpadku) ve smyslu zákona 159/1999 Sb. Každý zákazník, který si u cestovní kanceláře zakoupí zájezd (kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu) je pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře. Doklad o tomto pojištění cestovní kancelář předá zákazníkovi při podpisu cestovní smlouvy, kdy jejím podpisem převzetí tohoto dokladu zákazník potvrzuje. Zákazník, který si u cestovní kanceláře zakoupí jednotlivou službu cestovního ruchu, není pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře.**

**2. Pojištění léčebných výloh v zahraničí** Není zahrnuto v ceně zájezdu. V případě požadavku na tuto pojistku si ji zákazník sjedná na své náklady sám. Tuto pojistku je možno sjednat i prostřednictvím cestovní kanceláře, vždy pak na náklady zákazníka. Pojistná smlouva vzniká vyhradně mezi cestujícím a pojistkovnou. Případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojistkovnou. Zástupci cestovní kanceláře jsou klientům nápomocni při řešení eventuelních zdravotních potíží. Léky a ošetření se platí na místě.

## XII.

### Závěrečná ustanovení

**1. Tyto podmínky vstupují v platnost dne 01.11.2010.**

**2. Nabídka zájezdů v katalogu je připravována s časovým předstihem. Údaje uvedené v katalogu byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jeho zpracování. V době mezi vydáním katalogu a realizací zájezdu mohou nastat nové okolnosti, které mají vliv na podmínky realizace zájezdu. Cestovní kancelář ADRIALAND si proto vyhrazuje právo na změnu údajů uvedených v katalogu.**

**3. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují CK více, než je uvedeno v písemné nabídce, cestovní smlouvě.**

**4. Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost dnem podpisu cestovní smlouvy a platí jak pro akce nebo zájezdy z katalogu, tak rovněž pro zájezdy nebo zprostředkování ubytování mimo katalog**

**5. v období od 01.04.2011 do 31.11.2011. Zákazník svým podpisem na cestovní smlouvě stvrzuje, že jsou mu tyto všeobecné podmínky známy, tak jako mu je známa povinnost je v plném rozsahu respektovat. Tyto podmínky vstupují v platnost dnem podpisu cestovní smlouvy.**

**5. Nedílnou součástí všeobecných podmínek je Info servis uvedený v katalogu cestovní kanceláře ADRIALAND.**

**6. Tiskové chyby vyhrazeny.**