

## Všeobecné podmínky účasti na zájezdech CK Arcadia Air, s.r.o.

### 1. Úvodní ustanovení

CK Arcadia Air, s.r.o. (dále jen Arcadia Air) si vyhrazuje právo uvést ve vlastních produktových nabídkách/produktových listech odlišné podmínky a specifikace, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami. Zájezdy je možno objednat a zakoupit v prodejním místě Arcadia Air v České republice, na Slovensku a v Maďarsku a dále u všech její smluvních prodejců – cestovní agentura nebo cestovní kancelář (dále jen CA/CK) v České republice, na Slovensku a v Maďarsku. V případě zakoupení zájezdu u CA/CK je Arcadia Air v naléhavých případech z důvodu operativnosti oprávněna jednat přímo s klientem.

### 2. Účastníci zájezdu

Arcadia Air poskytuje objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům – fyzická nebo právnická osoba. Účastníci zájezdu ve věku 15–18 let se zájezdu mohou samostatně zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám nezúčastní. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let.

### 3. Vznik smluvních vztahů a platby

a) Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu cestovní kanceláři Arcadia Air. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany Arcadia Air vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy a současně zaplacením zálohy ve výši 40% ceny zájezdu a plné ceny letenek a poplatků. Zálohu nebo celou cenu za poskytovaný zájezd může zákazník složit na český bankovní účet Arcadia Air v ČR (v měně CZK – česká koruna), na slovenský bankovní účet Arcadia Air na Slovensku (v měně EUR – euro) nebo na maďarský bankovní účet Arcadia Air v Maďarsku (v měně HUF – maďarský forint) nebo u její smluvních prodejců – CA/CK v České republice, na Slovensku a v Maďarsku. Každá CA/CK zodpovídá, že platby budou v řádném termínu uhrazeny na bankovní účet Arcadia Air. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné podmínky Arcadia Air uznává a souhlasí s nimi a současně bere na vědomí, že v případě neuhrazení celé ceny zájezdu a objednaných služeb smluvním prodejcem – CA/CK na bankovní účet Arcadia Air, nebude klientovi zájezd a další služby poskytnuty.

b) Doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník nebo CA/CK povinen/povinna složit vždy nejpozději do 35 dnů před odletem na bankovní účet Arcadia Air. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smluvené služby připsána na účet Arcadia Air. Bez úplného zaplacení zákazník neodbrží potřebné odbavovací pokyny a cestovní doklady, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a Arcadia Air je oprávněna objednaný zájezd zrušit.

c) Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 35 dnů před plánovaným odletem je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy.

d) Pro případ, že zákazníkem odsouhlasený návrh předložené cestovní smlouvy je doručen Arcadia Air až po vyznačené lhůtě, případně, je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně anebo v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami, je Arcadia Air oprávněna prodat zájezd (rezervované služby) dalšímu zájemci.

e) Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti okamžikem přijetí cestovní smlouvy ze strany Arcadia Air.

f) Cestovní smlouva platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na cestovní smlouvě vyznačených ručí objednatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně.

### 4. Sjednané služby

a) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený v cestovní smlouvě a odvozený z produktové nabídky/produktových listů. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec produktové nabídky (jde zejména o leteckou dopravu, cestovní pojištění, vyřízení víz apod.) musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím doplňku, potvrzeny Arcadia Air a zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím.

b) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na cestovní smlouvě, v případě doobjednané dopravy k zájezdu odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, nejpozději 7 dnů před odjezdem.

c) Letecká doprava: Arcadia Air zprostředkovává zákazníkům nákup letenek k zájezdu na základě objednávky. V produktové nabídce/produktových listech jsou uváděny předběžné ceny letenek a předběžné ceny všech poplatků k letenkám (pokud není uvedeno jinak). Ceny letenek a poplatků se mohou měnit až do okamžiku nákupu letenek. Arcadia Air kupuje letenky v okamžiku přijetí řádné objednávky nebo cestovní smlouvy a má právo si k tomuto datu vyžádat uhrazení plné ceny letenek a poplatků zákazníkem. Při zrušení objednávky letenek zákazníkem se stornopoplatky stanovují podle podmínek příslušné letecké společnosti. Zákazník se zavazuje, že navíc uhradí případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud Arcadia Air nějaké výdaje vzniknou. Arcadia Air nezodpovídá za škody, nedostatky a změny času odletu způsobené leteckými společnostmi. Tyto jsou záležitostí leteckých společností a Arcadia Air je nemůže ovlivnit.

d) Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže Arcadia Air poskytovat záruky a žádnou náhradu. Cestující musí brát v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění.

e) Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu (přesný popis stanoviště obdrží v odbavovacích pokynech) včas.

### 5. Ceny a jejich úhrada

a) Ceny zájezdů pořádaných Arcadia Air jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a Arcadia Air. Předběžné ceny zájezdů a dalších služeb poskytovaných Arcadia Air jsou uvedeny v produktové nabídce/produktových listech. Závazná a dohodnutá cena je uvedena v cestovní smlouvě. Cena zájezdu obsahuje všechny služby, které jsou uvedeny v produktové nabídce/produktovém listě.

b) Ceny zájezdů Arcadia Air jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, který je platný v době, kdy je produktový list dáván do tisku nebo připraven. V případě, že dojde ke zvýšení tohoto kurzu o více než 10 %, může dojít ke zvýšení ceny o skutečný kurzový rozdíl. O tomto zvýšení ceny bude zákazník neprodleně informován.

c) Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje musí být napočítána přírážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se další účastník nepřihlásí.

## **6. Změny sjednaných služeb**

a) Před zahájením zájezdu.

aa) Pokud nastanou nezávislé okolnosti, které Arcadia Air brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy, termínu apod.), případně služby nebo zájezd zrušit. Takové změny Arcadia Air nebo smluvní prodejce – CA/CK oznámí zákazníkovi. Při zvýšení ceny zájezdu Arcadia Air tuto skutečnost sdělí. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, která mu bude sdělena při oznámení změny sjednaných cen služeb, bude se mít za to, že se změnami souhlasí.

ab) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stornopoplateků:

– Při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany Arcadia Air nebo při závažné změně programu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě a Arcadia Air nemohla předem tuto skutečnost ovlivnit. Změna letecké dopravy viz bod b).

– Zvýšení ceny zájezdu o více jak 10 % původně stanovené ceny. Arcadia Air má právo při dodržení podmínek zákona jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, ne však později než 21 dní před zahájením zájezdu. Tuto skutečnost oznámí zákazníkům nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, která mu bude sdělena při oznámení změny sjednaných cen služeb, bude se mít za to, že se změnami souhlasí.

b) Změny odletu. Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu, které nemůže Arcadia Air ovlivnit, nenahrazuje Arcadia Air služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je příjezd do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje.

c) Změny v průběhu zájezdu. Arcadia Air je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmu zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je Arcadia Air povinna:

ca) Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb.

cb) Upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu Arcadia Air, nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a Arcadia Air zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

## **7. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace**

a) Zákazník má právo odstoupit od cestovní smlouvy kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu Arcadia Air.

b) Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy, je povinen zaplatit stornopoplatky, které se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

<b>doba před stanoveným odletem, ve které Arcadia Air obdržela zrušení</b>	<b>stornopoplatek na osobu</b>
více než 35 dní: skutečně vzniklé náklady, však	nejméně 20 %
35–15 dní: skutečně vzniklé náklady, však	nejméně 60 %
14 dní a méně: skutečně vzniklé náklady, však	nejméně 100 %

Stornopoplatky se vztahují i na změnu termínu ze strany zákazníka. Pokud je stornován účastník zájezdu – dítě nebo junior za speciální cenu, platí stornopoplatek jako ostatní osoby, není tedy bez stornopoplatku. Storno letenek se řídí stornopodmínky příslušné letecké společnosti.

c) Pokud dojde ke stornu z mimořádně závažných důvodů (úmrť, nemoc) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 80 % účtovaných nákladů pouze v případě, že si zákazník při závazné rezervaci zájezdu uhradil nepovinný příspěvek pojištění storna. Pojištění storna na vyšší hodnotu stornopoplatku, respektive vyšší než stanovenou hranici pojistného plnění, je možné.

d) Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, případně musí být před započítáním zájezdu či v jeho průběhu vyloučen, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení ceny zájezdu.

e) Změna závazné rezervace (po objednávce) ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 500,- Kč, resp. ekvivalent v Eur/Ft, za 1 změnu a osobu. Jedná se o změnu jména, programu, služeb a dopravy. Změny provedené v době kratší než 45 dnů před odjezdem lze ze strany Arcadia Air považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku, platí storno podmínky uvedené v odstavci 7 b), viz stornopoplatky.

### **8. Zrušení zájezdu ze strany Arcadia Air**

a) Arcadia Air má právo v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků anebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 10 dnů před zahájením zájezdu.

b) Je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodu nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, zemětřesení, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatický jev a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníka, a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je Arcadia Air oprávněna zájezd zrušit.

c) Ve všech výše uvedených případech nabídne Arcadia Air zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět neprodleně a bez zbytečného odkladu. V této souvislosti nevzniká zákazníkům nárok na jakékoli další náhrady.

d) Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé, havárie dopravních partnerů apod.) Arcadia Air je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace zcela osvobozena.

### **9. Reklamáce**

Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn provést reklamacii. Doporučujeme, aby zákazník své požadavky oznámil neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. Dále doporučujeme, aby si zákazník reklamaci uplatnil nejdříve u zástupce nebo delegáta či průvodce Arcadia Air v místě konání zájezdu, provedl písemnou reklamaci a tím si zajistil důkazné prostředky pro další jednání po návratu a aktivně přistupoval k jejímu vyřešení. Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamáce v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamáce. Nárok na reklamaci je nutné uplatnit nejpozději do 3 měsíců po skončení zájezdu. Zákazník je oprávněn si v písemné reklamaci sám vyšší eventuální kompenzace vycházející z reality navrhnout. K tomuto návrhu bude Arcadia Air při vyřizování reklamáce přihlížet.

### **10. Ručení a vady**

Arcadia Air ručí za správnost popisu a provedení služeb, nikoli však za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a tyto nemůže ovlivnit. Nároky zákazníků zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vady, do 3 měsíců od poskytnutí služby.

### **11. Cestovní doklady a osobní odpovědnost**

Každý zákazník Arcadia Air je osobně zodpovědný za dodržování pasových, vízových, celních, devizových, transitních, zdravotních, dopravních a dalších bezpečnostních předpisů jakož i zákonů a zvyklostí země a míst, do kterých cestuje. Dbá i na to, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza sami. Arcadia Air nenes odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník ke své tíži.

### **12. Pojištění**

a) Povinné pojištění CK proti úpadku. Arcadia Air uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

aa) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí domů, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

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

ac) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět domů, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu domů vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti

cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

b) Cestovní a ostatní pojištění zákazníka. Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. Arcadia Air je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento je doložen uzavřenou smlouvou, jejíž plné znění je k nahlédnutí na vyžádání k dispozici. Cestovní pojištění není součástí ceny zájezdu. Cestovní pojištění je povinné. Cestovní pojištění nezahrnuje pojištění storna. Pojištění storna je nepovinným příplatkem k ceně zájezdu. Arcadia Air doporučuje se pro případ zrušení zájezdu také pojistit. Pojištění se v případě použití vlastní dopravy vztahuje pouze na dobu pobytu, nikoli cesty (pokud není dohodnuto v cestovní smlouvě jinak). Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a škodu uplatnit ihned po přiletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností. Zákazník je povinen počínat si tak, aby nedošlo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí (řídí se pokyny Arcadia Air, využívá bezpečnostní schránky v ubytovacích zařízeních pro úschovu hotovosti, platebních karet, dokladů a cenností). Každý zákazník bere na vědomí, že nesjednáním cestovního a dalšího příslušného pojištění přebírá ve všech případech plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti se zájezdem či službou. Arcadia Air v tomto případě nenesе žádnou odpovědnost za tyto škody a náhrady škod.

### **13. Využívání osobních dat**

Zákazník souhlasí s tím, aby Arcadia Air zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje bude Arcadia Air zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných Arcadia Air a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům Arcadia Air a budou předávány pouze v míře nezbytně nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

### **14. Závěrečná ustanovení**

a) Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří CK Arcadia Air, s.r.o. a zákazníkem se řídí platným českým právem a je upraven těmito Všeobecnými podmínkami, pokud není uvedeno jinak.

b) Tyto Všeobecné podmínky platí pro všechny účastníky zahraničních zájezdů Arcadia Air. Vstupují v platnost a účinnost dne 01.06.2010 a nahrazují všechny Všeobecné podmínky dříve vydané.

c) Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. Arcadia Air si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

d) Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy se zákazníkem a jsou volně k dispozici v prodejním místě Arcadia Air, kde také obdržíte v případě potřeby další informace, nebo na webových stránkách Arcadia Air.

e) Arcadia Air je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.