

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB

1. ÚVODNÍ POZNÁMKA

1.1. Cestovní kancelář "Adriatic.hr d.o.o.", Poljička cesta 26, 21000 Split, OIB: 16364086764, ID: HR-AB-21-020038491 (dále jen: Cestovní kancelář) ručí tak za pravdivost obrazových záznamů a údajů týkajících se charakteristiky ubytovacích jednotek, které nabízí prostřednictvím svých internetových stránek www.adriatic.hr, jakož i za pravdivost podmínek, s nimiž je nabízí.

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

1.3. Koupí jedné nebo více ubytovacích jednotek z nabídky Cestovní kanceláře klient vstupuje do smluvního vztahu s Cestovní kanceláří 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 kancelář. Vzhledem k tomu, že Všeobecné podmínky jsou základem při řešení eventuálních sporných situací mezi klientem a Cestovní kanceláří, klientovi se doporučuje, aby se s nimi před uhrazením akontace pozorně seznámil.

2. OBSAH NABÍDKY

2.1. Cestovní kancelář poskytuje služby privátního a hotelového ubytování a služby ubytování na majáčkách.

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

A- apartmán, ubytovací jednotka, kterou tvoří jedna nebo více pokojů, 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 zbývající části 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 snídaně, 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 kanceláře 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. Čísla 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 kanceláře 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 kancelář 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. ZASLÁNÍ POŽADAVKU

3.1. Pokud klient sám nemůže rezervovat službu, která nejvíce vyhovuje jeho požadavkům, může požádat o pomoc pracovníků Cestovní kanceláře. Požadavky se posílají e-mailem nebo vyplněním kontaktního formuláře na internetové stránce Cestovní kanceláře. Každý požadavek by měl obsahovat jasně definované základní kritéria, na základě kterých mohou pracovníci Cestovní kanceláře vytvořit nabídku (termín, počet osob a jejich věk, preferovaná oblast, jakož i všechny dodatečné požadavky klienta). V případě potřeby může klient kontaktovat Cestovní kancelář i telefonicky, ale konečný požadavek musí být zaslán písemně.

3.2. Po definování služby, o kterou má zájem, klient zadává požadavek na rezervaci.

4. VYTVOŘENÍ POŽADAVKU NA REZERVACI

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

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

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

4.4. Cestovní kancelář klienta e-mailem informuje o úspěšném přijetí jeho požadavku na rezervaci.

5. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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

6. PLATBY

6.1. Úhradu za rezervaci lze provést bankovním převodem nebo kreditní kartou. Klienti, kterým je pro vstup do Chorvatské republiky potřebné vízum, nemohou uhradit rezervaci kreditní kartou.

6.2. Při platbě kreditní kartou se z účtu plátce odúčtuje částka uvedená v zálohové faktuře přepočítána na kuny (HRK) podle prodejního kurzu banky Cestovní kanceláře, přičemž může vzniknout minimální kurzový rozdíl, který bude zaúčtován na vrub účtu plátce.

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

6.4. Zbývající částku rezervace může klient uhradit několika způsoby:

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

6.5. 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.

6.6. Pokud je klient povinen uhradit Cestovní kanceláři celou částku rezervace (pokud není možné uhradit zbylou částku rezervace přímo

přímo poskytovateli služeb a při rezervacích hotelového ubytování a ubytování na majácích) a do začátku čerpání služeb zbývá méně než 30 dnů, klient je při potvrzení rezervace povinen uhradit 100% celkové hodnoty rezervace.

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

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

6.9. Cestovní kancelář neručí za dostupnost služeb potvrzených po uplynutí lhůty pro potvrzení rezervace.

6.10. Pokud uhrazená částka nebude připsána na bankovní účet Cestovní kanceláře do odchodu klienta na dovolenou, klient se zavazuje poslat Cestovní kanceláři potvrzení o provedeném bankovním převodu (SWIFT). Pokud se chce klient vyhnout dodatečným bankovním poplatkům za vystavení potvrzení o provedeném převodu, může Cestovní kanceláři 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 kancelář klientovi vystaví voucher.

6.11. 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 kancelář.

7. OBSAH A CENA REZEROVANÝCH SLUŽEB

7.1. Ceny zveřejněné na stránkách Cestovní kanceláře 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 majácích zahrnuje pouze ty služby, které jsou u vybrané ubytovací jednotce 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).

7.2. 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 kancelář 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

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

7.6. 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.

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

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

7.9. Pokud si klient rezervuje kratší pobyt (1- 4 přenocování), poskytovatel služeb má právo navýšit základní cenu ubytování (10%-50%). Pokud se takový příplatek účtuje, jeho výška bude uvedena v detailní kalkulaci při zadávání požadavku na rezervaci, jakož i v zálohové faktuře.

8. KATEGORIZACE A POPIS SLUŽEB

8.1. 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 kanceláře při zpracování objektu.

8.2. 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 kanceláře, nezavazují Cestovní kancelář ve větší míře, než informace zveřejněné na internetových stránkách Cestovní kanceláře.

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

8.4. Cestovní kancelář 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.

8.5. 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.

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

9. PRÁVO CESTOVNÍ KANCELÁŘE NA ZMĚNY A NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

9.1. Cestovní kancelář 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 kancelář nabídku nezveřejnila a nepřijímala požadavky na rezervaci a potvrzení rezervací ubytovacích služeb v těchto ubytovacích jednotkách.

9.2. Pokud Cestovní kancelář 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 kancelář se zavazuje na své náklady vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně ubytování. Pokud je cena náhradního ubytování vyšší než cena zrušeného ubytování, Cestovní kancelář si ponechává právo na zaúčtování rozdílu v ceně ubytování.

9.3. Cestovní kancelář 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 kancelář 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.

9.4. Ustanovení článků 9.1. až 9.3. 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.

10. PRÁVO KLIENTA NA ZMĚNY A NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

10.1. 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, faxem nebo poštou). Realizace uvedených změn se platí paušálně za změnu (novou kalkulaci ceny), přičemž poplatek závisí od data přijetí písemné žádosti o změnu parametrů rezervace:

- za změnu, o kterou klient požádal 21 a více dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb, Cestovní kancelář účtuje paušální administrativní poplatek ve výši 30,00 €,
- za změnu, o kterou klient požádal 20 a méně dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb, Cestovní kancelář účtuje paušální administrativní poplatek ve výši 45,00 €.

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

10.3. 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 kancelář klientovi účtuje storno poplatek v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek.

10.4. Pokud klient po potvrzení změny parametrů rezervace požádá o novou změnu parametrů rezervace, za zpracování této změny bude klientovi účtován administrativní poplatek v souladu s článkem 10.1. Všeobecných podmínek, a to i v případě, že jsou nové parametry totožné s parametry původně potvrzené rezervace.

10.5. 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 kancelář klientovi účtuje storno poplatek v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek.

10.6. Pokud má klient zájem o zrušení rezervace, žádost o odstoupení od smlouvy musí Cestovní kanceláři doručit písemně (e-mailem, faxem nebo poštou).

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

- Besplatné storno- výlučně při zvlášť označených objektech privátního ubytování- v souladu s podmínkami platnými při zadávání rezervace; uhrazena akontace se na náklady příjemce vrací klientovi.

Pokud rezervaci nelze stornovat bezplatně, uplatňují za následující storno poplatky:

- Při odstoupení od smlouvy 29 a více dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Cestovní kancelář účtuje klientovi storno poplatek ve výši 50% celkové ceny rezervovaného ubytování. Zbývající částka se na náklady příjemce vrací klientovi.
- Při odstoupení od smlouvy 28 až 22 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Cestovní kancelář účtuje klientovi storno poplatek ve výši 60% celkové ceny rezervovaného ubytování (respektive 50% celkové ceny rezervovaného ubytování na majáku). Zbývající částka se na náklady příjemce vrací klientovi.

- Při odstoupení od smlouvy 21 až 15 dní před začátkem čerpání rezervovaných služeb Cestovní kancelář účtuje klientovi storno poplatek 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 kancelář účtuje klientovi storno poplatek ve výši 80% 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 kancelář účtuje klientovi storno poplatek 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).

10.8. Pokud klient v den začátku čerpání rezervovaných služeb nenastoupí na ubytování do 20:00 hod. a o důvodu svého zpoždění předem neinformuje Cestovní kancelář ani poskytovatele služeb, rezervace se považuje za zrušenou v den příjezdu a Cestovní kancelář klientovi účtuje storno poplatek v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek. Pokud poskytovatel služeb mezitím v ubytovací jednotce ubytuje jiné klienty, klient nemá právo na reklamaci ani na vrácení uhrazené částky.

10.9. Pokud klient při zrušení rezervace ubytovacích služeb najde nového nositele této rezervace, Cestovní kancelář klientovi účtuje pouze poplatek za změnu parametrů rezervace.

10.10. Záměna rezervované ubytovací jednotky za jinou (s jiným poskytovatelem služeb) se považuje za zrušení rezervace původně rezervované ubytovací jednotky. V tom případě Cestovní kancelář klientovi zatěžován storno poplatek v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek a případný zůstatek po zaúčtování storno poplatku přízná klientovi jako uhrazenou akontaci za novou rezervaci. V kalkulaci ceny nové rezervace Cestovní kancelář přízná klientovi zvláštní slevu ve výši 10% z ceny rezervovaného ubytování zrušené rezervace.

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

10.12. 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 účtován storno poplatek podle výše uvedené stupnice, přičemž případný rozdíl mezi uhrazenou akontací a účtovaným storno poplatkem bude přenesen na rezervaci zbývajících ubytovacích jednotek.

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

10.14. Pokud dojde ke zrušení rezervace z důvodu úmrtí klienta (nositele rezervace) nebo příslušníka nejbližší rodiny, Cestovní kancelář klientovi, bez ohledu na datum odstoupení od smlouvy, zaúčtuje pouze minimální storno poplatek (30%). 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 kanceláře tato osoba uvedena jako člen skupiny.

10.15. Klient je povinen poskytnout Cestovní kanceláře úmrtí list, jakož i případné potvrzení o vztahu nebohé osoby s nositelem rezervace, resp. s členem skupiny.

10.16. Při odstoupení od smlouvy z jakéhokoli jiného důvodu se storno poplatek vždy účtuje v souladu s článkem 10.7. Všeobecných podmínek.

10.17. Cestovní kancelář klientovi zasílá vyúčtování storno poplatku e-mailem. Vrácení zbývající částky po odečtení storno poplatku, na kterou má klient právo, bude realizováno ve lhůtě 5 dnů od definování přesné částky, pokud klient poskytl Cestovní kanceláři všechny údaje potřebné pro vrácení platby.

11. POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE

11.1. Cestovní kancelář 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.

11.2. Cestovní kancelář je povinna zajistit, aby klientovi byly poskytnuty všechny nakoupené služby, a proto odpovídá klientovi za případné neposkytnutí rezervovaných služeb nebo části rezervovaných služeb.

12. POVINNOSTI KLIENTA

12.1. 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 kancelář neposkytuje služby vyřizování víz, a vyhrazuje si právo na zaúčtování storno poplatku v souladu s článkem 10.7. 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 kanceláři. 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 kancelář 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 kanceláře) av dobré víře spolupracovat s poskytovatelem služeb.

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

13. ZAVAZADLA

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

13.2. Cestovní kancelář 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.

14. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

14.1. 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.

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

14.3. Cestovní kancelář neodpovídá za činnost obchodů a restaurací v blízkosti objektu. Informace o jejich vzdálenosti od objektu mají orientační charakter a nemohou být předmětem stížnosti.

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

14.5. 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.).

14.6. 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.

14.7. Reklamace se podává telefonicky, e-mailem, SMS zprávou nebo faxem. Reklamaci nelze podat zprávou na telefonním záznamníku.

14.8. 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 reklamaci e-mailem, SMS zprávou nebo faxem a nemá vlastní mobilní telefon, doporučujeme, aby Cestovní kancelář kontaktoval z telefonu poskytovatele služeb. Pokud jsou v době klientova telefonátu všechny telefonní linky Cestovní kanceláře obsazené nebo nikdo nepřevzme hovor, doporučujeme, aby klient zopakoval telefonát, protože reklamace přijata mimo domluvené lhůty se považují za neoprávněné.

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

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

14.11. Pokud Cestovní kancelář rozhodne, že stížnost je oprávněná, Cestovní kanceláří 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 kanceláří, jakož i s poskytovatelem služeb, a umožnit odstranění příčin stížnosti.

14.12. 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 kancelář je povinna nabídnout klientovi náhradní ubytování. Pokud poskytovatel služeb nemůže odstranit reklamované závady a Cestovní kancelář klientovi nemůže nabídnout náhradní ubytování, Cestovní kancelář je klientovi povinna na své náklady vrátit uhrazenou částku rezervace.

14.13. 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.

14.14. 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.).

14.15. Měřítkem pro srovnání rezervovaného a náhradního ubytování jsou lokalita a cena, která je uvedena na internetových stránkách Cestovní kanceláře. Pokud se reklamované ubytování nachází na pevnině, Cestovní kancelář může klientovi jako náhradní ubytování nabídnout objekt, který se nachází na stejné nebo na sousední riviéře. Pokud se reklamované ubytování nachází na ostrově, Cestovní kancelář 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 kancelář klientovi nabídne náhradní ubytování s cenou nižší od původní, klient má právo na vrácení rozdílu v ceně. Pokud Cestovní kancelář klientovi nabídne náhradní ubytování s cenou vyšší od původní, rozdíl v ceně reklamovaného a náhradního ubytování pokrývá Cestovní kancelář.

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

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

14.18. Pokud Cestovní kancelář 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 kanceláře může požadovat nabídku náhradního ubytování, které je povinen uhradit v plné výši novému poskytovateli služeb.

14.19. Pokud Cestovní kancelář přímo na místě nemůže rozhodnout o oprávněnosti reklamace, je povinna klientovi nabídnout náhradní

ubytování. Cestovní kancelář klientovi poskytuje 10% slevu z ceny nabídnutého náhradního ubytování. Klient je povinen uhradit plnou cenu náhradního ubytování novému poskytovateli služeb.

14.20. Pokud klient nepřijme rozhodnutí Cestovní kanceláře 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.

14.21. 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 kanceláři 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.

14.22. Klient je povinen zaslat písemnou reklamaci (e-mailem, faxem nebo poštou) ve lhůtě 7 dnů od ukončení termínu reklamované služby. Cestovní kancelář 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.

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

14.24. Zatímco Cestovní kancelář neposkytne rozhodnutí k reklamaci, klient se zřídka 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 kancelář má právo žádat náhradu škody za maření pracovního postupu, kterou by klient takovýmto způsobem zavinil, bez ohledu na důvody, které ho k tomu vedly.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Cestovní kancelář 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 10.7. Všeobecných podmínek.

15.2. Smluvní strany souhlasí, že Cestovní kancelář 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 kancelář 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.

16. PŘÍSLUŠNOST SOUDU

16.1. 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.

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

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

Ve Splitu, 1.1.2023