

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY VČETNĚ REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

ÚČASTI NA ZÁJEZDU CESTOVNÍ KANCELÁŘE AKVILA TRAVEL, s. r. o., IČO: 62363794, DIČ: CZ62363794, spisová značka: Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 7958

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře AKVILA TRAVEL, s. r. o. (dále jen CK AKVILA TRAVEL) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu CK AKVILA TRAVEL. Smluvní vztah mezi CK AKVILA TRAVEL a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/99 Sb. a občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami (dále VSP).

1.2 Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí každé Cestovní smlouvy zákazníka. Všeobecné smluvní podmínky jsou pro daného zákazníka vždy umístěny (natištěny) na posledních stranách (lístech) jeho Cestovní smlouvy. Zákazník se tedy řídí vždy a zásadně Všeobecnými smluvními podmínkami umístěnými v jeho Cestovní smlouvě, jsou-li tyto Všeobecné smluvní podmínky umístěny i jinde (např. v ceníku, na internetu, na samostatném letáku, apod.), mají pouze informativní charakter, byť věrně kopírují znění ze zákaznickovy Cestovní smlouvy.

2. SMLUVNÍ VZTAH

2.1 Text a fotodokumentace v katalogech zájezdů je připravován a tištěn s velkým časovým předstihem. CK AKVILA TRAVEL si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Cestovní smlouvy případné změny údajů uvedených v katalogu a ceníku zájezdů. Přičemž změny v příslušné lokalitě, hotelu, studiu, apartmánu, stravě, pláži, transferu či jiných službách, mohou nastat i bezprostředně před odletem či již v čase odletu klienta. V takovém případě, kdy se údaje v Cestovní smlouvě oproti katalogu a ceníku odlišují, jsou závazné, zásadní a rozhodující údaje uvedené v Cestovní smlouvě.

2.2 Fotodokumentace či textace v natištěných katalogech je zobrazena co nejdříve, avšak skutečný stav se může změnit v průběhu krátkého časového úseku, mohou nastat přírodní či společenské změny v daném letovisku, např. je zahájena stavební činnost, hospodářská činnost, závodní činnost, politické činnost, apod., i v blízkosti hotelu či jiného ubytování klienta, v blízkosti jeho pláže či na pláži, v blízkosti jeho stravovacího zařízení, apod. Rovněž se může stát, že svou obchodní činnost v průběhu sezony ukončí např. drobné obchůdky v přízemí hotelu či jiného ubytování, aniž by CK AKVILA TRAVEL, s. r. o. byla schopna tuto změnu včas zachytit a klienty informovat. Většinou nejde o samotné hotelové služby či jinak, ale o obchody, které jsou v budově hotelu či přílehlých prostorách pouze v pronájmu. Za jejich provoz CK AKVILA TRAVEL, s. r. o. neručí a nemohou být předmětem stížnosti a reklamaci s cílem finanční kompenzace.

2.3 U každého ubytovacího zařízení je uveden v katalogu, na webových stránkách či v jiných propagačních materiálech CK AKVILA TRAVEL, s. r. o. odstavec Vybavení, u něhož mohou v průběhu sezony nastat změny v tom smyslu, že některé jeho části jsou užíváním znehodnoceny (fótbolová či volejbalová hřiště, tenisové kurty, stolní tenisy, šipky, biliard, apod.) či dokonce zcizeny a hotel již tyto služby nenahradí. Je tedy nutné se dotázat při uzavírání Cestovní smlouvy, zda nedošlo k nějaké změně. Protože se většinou jedná o nepodstatné změny nemající zásadní vliv na kvalitu zájezdu, nezakládá se proto skutečností důvod klientů k reklamaci s cílem získání finanční kompenzace.

2.4 Výše uvedené činnosti nemůže CK AKVILA TRAVEL ovlivnit a ani není v její moci cokoli změnit. Tyto změny, i když budou reklamovány zákazníkem, nemohou být důvodem k získání finanční kompenzace pro zákazníka.

2.5 Na zájezd se může zákazník přihlásit přímo v CK AKVILA TRAVEL, nebo přes webové stránky, nebo u obchodních zástupců, kteří uzavřeli s CK AKVILA TRAVEL Smlouvu o obchodním zastoupení.

2.6 Smluvní vztah mezi CK AKVILA TRAVEL a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (nebo jeho zákonným zástupcem, popř. osobou, jenž se prokáže písemnou plnou mocí) řádně vyplněného a podepsaného návrhu Cestovní smlouvy a jeho potvrzením ze strany CK AKVILA TRAVEL. Zákazník se zavazuje, že cenu zájezdu uvedenou v Cestovní smlouvě zaplatí před realizací samotného zájezdu blíž specifikovaného v Cestovní smlouvě tak, jak je popsáno níže. Zákazník je srozuměn s tím a dává souhlas k tomu, aby se jím uhraněná cena zájezdu, bezodkladně uhradila na peněžní účet CK AKVILA TRAVEL.

2.7 Povinnost závazné rezervace – zaknihování zájezdu objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany CK AKVILA TRAVEL vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy, stejně tak řádným vyplněním a odesláním elektronické přihlášky, jež je zákazníkovi dostupná na webových stránkách <http://www.akvila.cz>, jenž má stejnou povahu jako vyplněná a podepsaná Cestovní smlouva (tiskárenský tiskopis). Tím, že zákazník odeslal elektronickou přihlášku na zájezd do CK AKVILA TRAVEL, dává tímto zákazník zároveň na vědomí CK AKVILA TRAVEL, že se před odesláním elektronické přihlášky seznámil s Všeobecnými smluvními podmínkami CK AKVILA TRAVEL (VSP jsou vyvěšeny rovněž na stejných webových stránkách – viz výše) a souhlasí s nimi a bere na vědomí, že tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí poslané zákazníkovi elektronické přihlášky na zájezd. Také svým podpisem na Cestovní smlouvě zákazník dává na vědomí CK AKVILA TRAVEL, že se plně seznámil s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, a že s nimi souhlasí a bude je respektovat. Tímto podpisem zákazník dává souhlas k tomu, že uhradí zálohu ve výši min. 40 % z ceny zájezdu, u Last Minute 100% z ceny zájezdu. Doplátek celkové ceny u leteckých či kombinovaných zájezdů včetně motorového palivového příplatku je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu. Pořadatel zájezdu ve své nabídce, vždy uvádí souhrnnou cenu zájezdu. Tuto souhrnnou cenu je však možno navýšit o případný palivový příplatek, jež se řídí povahou světového ceníku rop. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu ihned. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smluvní služby připsána na účet CK AKVILA TRAVEL. Bez úplného zaplacení neodbrzdí zákazník potřebné odbavovací materiály a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a CK AKVILA TRAVEL je oprávněna zájezd zrušit (odstoupit od smlouvy). Platba se provádí složením hotovosti v CK AKVILA TRAVEL nebo složenku, vkladem nebo převodem na účet CK AKVILA TRAVEL, nebo zákazník udělí plnou moc svému prodejci k provedení úhrady ceny daného zájezdu tím, že uhradí platbu za zájezd tímto prodejci. Poukazuje-li platbu daného zájezdu cestovní kanceláři Akvila Travel, s.r.o. prodejce zákazníka, rozumí se, že zákazník udělil prodejci plnou moc svému prodejci k provedení této platby. Udělením plné moci prodejci odpovídá za řádnou a včasnou úhradu plateb cestovní kanceláři Akvila Travel vždy zákazník.

3. CENA ZÁJEZDU A CENOVÉ GARANCE CK AKVILA TRAVEL

3.1 Ceny zájezdů pořádaných CK AKVILA TRAVEL jsou smluvními cenami sjednanými písemnou dohodou – smlouvou mezi cestovní kanceláři a zákazníkem. Orientační ceny jsou uvedeny v ceníku katalogu cestovní kanceláře. Závazná a dohodnutá cena je uvedena v Cestovní smlouvě.

3.2 Ceny zájezdu CK Akvila Travel byly kalkulovány na základě kurzů ze dne 1.9.2011. CK AKVILA TRAVEL je schopna krýt ze svých finančních prostředků pokles české koruny až o 5 % ve vztahu k EUR a USD dle kurzu platného v den vstupení těchto podmínek v účinnost. V případě vyššího rozdílu bude CK AKVILA TRAVEL nucena vydat nový nový ceník. Cena zájezdu nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK AKVILA TRAVEL nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

3.3 I když pořadatel zájezdu uvádí souhrnnou cenu zájezdu pro zákazníka, přesto si CK AKVILA TRAVEL vyhrazuje právo upravit případně cení či palivových příplatků, které jsou součástí souhrnné ceny zájezdu, pokud dojde v ČR nebo v zahraničí k jejich zvýšení. Palivový příplatek je vázán na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen JET FOB Barges Rotterdam (cena na světových trzích). Ke zvýšení dojde v případě, že průměrná cena za kalendářní měsíc převyší 650 USD/MT.

3.4 Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující poslední den zájezdu. Pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

4. ÚČAST NA ZÁJEZDU A CESTOVNÍ DOKLADY

4.1 Osoby od 15 do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce staršího 18 let nebo v jeho doprovodu. Děti mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let.

4.2 Každý zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, tranzitních, zdravotních, dopravních, bezpečnostních a dalších 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 obvykle zajišťují víza sama a CK AKVILA TRAVEL nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo vadnými úkony zákazníka. Všecké náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník ze své vůle.

4.3 Udělení vstupního povolení do země tam, kde je vyžadováno, spadá přímo pod kompetenci příslušných ambasád jednotlivých zemí a cestovní kancelář nemá vliv na samotné rozhodnutí ohledně udělení viz. V případě neudělení víza platí stomo podmínky, které jsou uvedeny ve Všeobecných smluvních podmínkách.

5. SJEDNANÉ SLUŽBY

5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu Cestovní smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Požaduje-li zákazník po CK AKVILA TRAVEL, s. r. o. služby navíc, tedy nad rámec uzavřené Cestovní smlouvy, je povinen tyto služby, pokud mu CK AKVILA TRAVEL, s. r. o. poskytnouty a s jejichž cenou zákazník souhlasí, obetrem uhradit přívodci-delegátovi nebo na recepci příslušného hotelu či jiného daného ubytování.

5.2 Údaje v katalogu, ale i v ceníku, se mohou v průběhu dané sezony měnit, nezávisle na srazě, vůli a vůli CK Akvila Travel. Např. vlivem nové zahájené stavební činnosti (např. sousední stavba, nová či opravená silnice, recepce bazénu), vlivem přírodních sil (např. na pláži či v okolí), vlivem závodní činnosti (diskotéky), apod., již nemusí některé fotografie v katalogu plně odpovídat reálnému stavu, který byl v okamžiku pořizování fotodokumentace. Rovněž tak u ceníku, ten je nedílnou součástí příslušného katalogu, mohou některé cenové položky zaznamenat rozpor oproti stávajícím cenám, neboť může dojít nezávisle a bez možnosti ovlivnění CK Akvila Travel k úpravám cen dodavatelských služeb (např. změna cen u leteckých paliv, vlivem kolísajících cen na světových trzích s ropou, změna cen autobusových transferů v zahraničí vlivem zdražení pohonných hmot, apod.).

5.3 Inzerovaná (fakultativní) cena služeb nezahrnutá v ceně zájezdu se může rovněž v průběhu roku měnit.

Případná sleva ceny zájezdu vyhlášené CK AKVILA TRAVEL po datu podpisu Cestovní smlouvy se zákazníkem, nezakládá právo zákazníka na novou, tedy slevnou cenu.

5.4 Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, nebo zmešká odlet/odjezd dopravního prostředku, nebo je v průběhu zájezdu vyloučen ze zájezdu, má CK AKVILA TRAVEL nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

5.5 V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

5.6 Způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednan při knihování zájezdu. CK AKVILA TRAVEL může však předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti, jestliže by hrozila časová prodleva při doručení dokladů klientovi a to i tehdy, jestliže byl sjednan jiný způsob předání těchto dokladů. Za cestovní doklady se v tomto případě nepovažuje cestovní pas, zdravotní, celní a jiné formality nezbytné k cestě do příslušné země.

5.7 Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na Cestovní smlouvě a odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnutí změn služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně písemně uvedeno v Cestovní smlouvě nebo jejím doplňku a potvrzeno CK AKVILA TRAVEL a zákazníkem a uhraneno již před jejich poskytnutím.

5.8 Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na Cestovní smlouvě, odjezd a příjezd budou potvrzeny v Cestovních pokynech k odjezdu, nejpozději 7 dní před odjezdem.

5.9 Délka zájezdu je v ceníku vyjádřena počtem dní (viz. ceník). Placená služba je počet noclehů.

5.10 Letecká přeprava je zajišťována s renomovanými leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovisek, tj. leteckou dopravou a autobusovými transfery a ubytováním klienta, tedy nikoli k vlastní rekreaci. Tyto dny, tedy první a poslední, nemůže být smluvními stranami považován za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu tedy nelze reklamovat tzv. zkrácený pobyt s cílem získání finanční kompenzace. Součástí příjmých letů mohou být mezipřistání. Z hlediska trvání letů může být částečné nebo i zcela zasahovat do dne následujícího a to, jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodině a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. Totéž platí při odletu ze zahraničí do ČR, kdy se z provozních či jiných důvodů, odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V tomto případě, i když je jím datum uvedeno v Cestovní smlouvě, nelze z důvodů provozních, technických, bezpečnostních či jiných závažných důvodů, odlet dohodnutý datům v Cestovní smlouvě. V těchto případech, protože nemá CK AKVILA TRAVEL, s. r. o. na tyto skutečnosti žádný vliv, nelze tedy po ní požadovat finanční kompenzaci. Za případné větší zpoždění letů plně odpovídá daná letecká společnost, nikoli CK AKVILA TRAVEL, tedy poštěných zájezdů je v přímém vztahu s leteckou společností a CK AKVILA TRAVEL nemá na případné odškodnění vůbec žádný vliv. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z hotelu v nočních/ranních hodinách, se účtuje celá noc. Jedna noc v případě pozdních nočních letů je do celkové počtu nocí započítávána i v případě, pokud je klient ubytován do 12:00 hodin následujícího dne. CK AKVILA TRAVEL neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, případně z důvodů přetížení letových koridorů, pozemních komunikací, stávek místního obyvatelstva, či z důvodů tzv. vyšší moci, či z jiných důvodů, které nemůže pořadatel zájezdu ovlivnit. Cestující musí při plánování příjpuj naz dovolené zohledňovat možnosti i výraznějšího zpoždění a tuto okolnost brát v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i na poslední chvíli a přes veškeré úsilí se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat klienta. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo ani na slevu či jiné odškodnění. Zákazník bere tímto na vědomí, že v případě, kdy nastane zpoždění shora blíže uvedené, nejde ze strany cestovní kanceláře o porušení smlouvy. Proto v případě jeho odstoupení od smlouvy, je cestovní kancelář oprávněna účtovat si stornovací poplatky dále blíže specifikované. CK AKVILA TRAVEL nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpany. Zákazník musí počítat s tím, že v charterových letech se podává úsporné jídlo a pití a že tyto charterové lety většinou nedosahují kvalitativních parametrů pravidelné letecké přepravy.

5.11 Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu. Ve většině případů, je to počátek zájezdu, který se odehrává v doprovodu místního asistenta pořadatele zájezdu na daném letišti, popřípadě odbavovací kontakt s odbavovací přepážkou na daném letišti. Za konec zájezdu se počítá okamžik, kdy klient vyčerpá již veškeré zaplacené služby. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční ráno a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přilet, se může uskutečnit v kterukoli dobu, jak v ranních, tak i nočních hodinách. Transferové tuzemské dopravní služby se do začátku a konce zájezdu nezapočítávají. Jde jen o doplňkovou službu pořadatele zájezdu. Tato tuzemská služba je fakultativní a není započítána do ceny zájezdu a platí se zvlášť.

5.12 Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Časný příjezd nebo pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování ubytovacích kapacit resp. pokojů probíhá většinou ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK AKVILA TRAVEL na něj nemá vliv. Reklamacie týkající se rozdělování pokojů není tedy důvodem k získání finanční kompenzace pro zákazníka.

5.13 Za časové posuny začátku a konce čerpaní služeb v rámci 24 hodin od plánovaného odletu a příletu, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže CK AKVILA TRAVEL poskytovat záruky a žádnou náhradu. V tomto smyslu tedy nelze reklamovat zájezd s cílem získání finanční kompenzace pro zákazníka.

5.14 Zákazníci, kteří mají zaplacený transfer na letišti, jsou povinni dostavit se na místo nástupu transferu (přesný popis stanoviště obdrží v odbavovacích pokynech) včas a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Pokud se zákazník je lítě určeno nedostaví, je povinen si transfer zajistit sám a na vlastní náklady. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno v Cestovní smlouvě nebo v katalogu, případně jiné závazné místo poskytnuté CK AKVILA TRAVEL. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK AKVILA TRAVEL.

5.15 Klienti, kteří nemají zaplacený transfer, se dostaví na letiště nejpozději dvě hodiny před plánovaným odletem, pokud není stanoveno jinak. Klienti, kteří se nedostaví na letiště nejpozději dvě hodiny před odletem, mohou mít problémy s odbavením a s odletem samotným. Pracovníci letiště nejsou povinni udělovat klientovi výjimku a sami porušovat tuto letištní směrnici a nemusí tedy klienta již odbavit a připustit jej k odletu samému. V tomto případě nelze požadovat náhradu škody po letišti, ale ani po CK AKVILA TRAVEL.

6. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

6.1 Před zahájením zájezdu:

6.1.1 Pokud nastanou okolnosti, které CK AKVILA TRAVEL brání poskytnout služby podle předem stanovených a sjednaných podmínek, je tato oprávněna provést odpovídající změny. Např. změnu programu, tras apod., případné služby nebo zájezd zrušit. Takové změny CK AKVILA TRAVEL nebo prodejce oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Při změně ceny zájezdu CK AKVILA TRAVEL tuto skutečnost zákazníkům sdělí. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo je lítě, která mu bude sdělena při oznámení změny sjednaných cen služeb, bude se mít za to, že se změnami souhlasí.

6.1.2 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 stornoplatků v následujících případech:

6.1.2.1.1 Při zrušení zájezdu cestovní kanceláří.

6.1.2.1.2 Při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny.

6.1.2.1.3 Při velmi závazné změně trasy poznávacích zájezdů.

6.1.2.1.4 Při velmi závažné změně ubytování u pobytových zájezdů.

6.1.2.1.5 Při zvýšení ceny zájezdu o více než 10 %.

6.1.2.1.6 Při výrazné změně dopravy.

6.1.3 Za velmi závažnou změnu se nepovažuje:

6.1.3.1 Změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování poskytnuto ve stejné nebo ve vyšší kvalitě.

6.1.3.2 Změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému.

V takovém případě CK AKVILA TRAVEL zajistí na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popř. autobusové dopravy. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké přepravě si CK AKVILA TRAVEL vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změny letecké společnosti, letového řádu, typu letadla. CK AKVILA TRAVEL nenutí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodů přetížení letových koridorů, technických a provozních důvodů, atd. V těchto případech CK AKVILA TRAVEL nenahrazuje služby, které v důsledku zpoždění nemohly být čerpány a neodpovídá za škody, které tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na slevu ani jiné odškodnění.

6.2 Změny v průběhu zájezdu:

CK AKVILA TRAVEL je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK AKVILA TRAVEL povinna:

6.2.1 Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno blízké s původním podnikáním nebo zaměření zájezdu, tedy např. při nucené změně ubytování, způsobené překnihováním hotelu, či technickou havárií v hotelu, či jinak, musí být ubytování vždy nejméně stejné kategorie, či o kategorii vyšší a to na účet pořadatele zájezdu. Pokud je ubytování nižší kategorie než objednané v Cestovní smlouvě, cenový rozdíl doplatí CK AKVILA TRAVEL postiženému zákazníkovi.

6.2.2 Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinnou CK AKVILA TRAVEL, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, např. viz nižší kategorie ubytování, apod.

6.2.3 Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK AKVILA TRAVEL (vis maior) nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a CK AKVILA TRAVEL zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

7.1 K základním právům zákazníka patří:

7.1.1 Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (pokud je to reálně časově možné), zvláště kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad, adresa, telefon).

7.1.2 Právo na ochranu dat, které se uvádí v Cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

7.1.3 Právo na řádné poskytnutí předepsaného rozsahu a kvality služeb.

7.1.4 Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a cesty.

7.1.5 Právo zrušit svou účast odstoupením od Cestovní smlouvy za podmínek stanovených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

7.1.6 Právo písemně oznámit CK AKVILA TRAVEL nejpozději 2 pracovní dny před zahájením zájezdu jméno náhradníka v případě, že oznámení je současně souhlas nového účastníka s podmínkami Cestovní smlouvy.

7.1.7 Právo na reklamaci vad v souladu s článkem 11.

7.1.8 Právo obdržet společně s Pokyny k odjezdu i doklad o povinném smluvním pojištění CK AKVILA TRAVEL pro případ jejího úpadku, obsahující podmínky pojištění, označení pojišťovny a způsob oznámení pojistné události.

7.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

7.2.1 Základní povinnosti, které jsou uvedeny v jednotlivých bodech Všeobecných smluvních podmínek (úhrada zájezdu, věková hranice, cestovní doklady apod.).

7.2.1.1 Veškeré změny a doplňky cestovní smlouvy musí být zákazníkem podány písemně. Pokud není uvedena v cestovní smlouvě aktuální poštovní adresa, tel. číslo či jinak, neručí CK Akvila Travel, s.r.o. za případné škody, které zákazníkovi vzniknou.

7.2.2 Poskytnout CK AKVILA TRAVEL součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytování služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění Cestovní smlouvy, potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů. U zákazníkovi se zdravotními problémy je žádoucí upozornit CK AKVILA TRAVEL na zdravotní problémy, např. invalidní stav, nevidomost, větší polybové problémy, těžká cukrovka, poinfarkový stav, pooperační stav, chronické astma, epilepsii či jiné závažné zdravotní stavy. Není-li CK AKVILA TRAVEL věs a v předstihu informována (nejlépe přes Cestovní smlouvu) nelze požádat reklamovat skutečnosti, které mohly být výrazněji ovlivněny CK AKVILA TRAVEL, kdyby jí byl sdělen skutečný zdravotní stav klienta. Nelze tedy v případě vzniklého problému žádat slevu z ceny zájezdu po CK AKVILA TRAVEL. Informace a data o zdravotním stavu klienta jsou chráněny zákonem o ochraně osobních dat a CK AKVILA TRAVEL je povinna tuto skutečnost respektovat a dodržovat

7.2.3 Převzít od CK AKVILA TRAVEL doklady potřebné pro čerpání služeb (cestovní pokyny, letenky apod.), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi. Povinnosti každého klienta je řídit se pokyny k odjezdu, zejména se vyvarovat převozu předmětů, které nesmí být brány z bezpečnostních důvodů na palubu letadla. V tomto ohledu je klient rovněž povinen se řídit pokyny pracovníků příslušného letiště. Z hlediska bezpečnosti závažné předměty budou pracovníky příslušného letiště klientovi bez náhrady škody odebrány. Tuto škodu nelze rovněž požadovat ani po letišti, ale ani po CK AKVILA TRAVEL.

7.2.4 Uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Cestovní smlouvy.

7.2.5 Zdržet se jednání, které by mohlo omezovat, ohrožet nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu.

7.2.6 Řídit se pokyny průvodce-delegáta zájezdu a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy (celní, pasové, bezpečnostní, hygienické, ekologické, archeologické, apod.) platné v navštívené zemi, resp. v místě a objektu.

8. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY CK AKVILA TRAVEL

8.1 CK AKVILA TRAVEL je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků a nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 10 dní před odjezdem.

8.2 Je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodu nepředvidatelných mimořádných okolností jako je válka, zemětřesení, povstání, stávky spojené s davovým násilím, nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků, a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je CK AKVILA TRAVEL oprávněna zájezd zrušit.

8.3 Ve všech výše uvedených případech nabídne CK AKVILA TRAVEL zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět neprodlené a bez zbytečného odkladu.

8.4 V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby a tím na nárok na úhradu nevyužitých služeb.

9. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA

9.1 Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu zrušit smluvní vztah vzniklý závazným přihlášením k účasti na zájezdu (odstoupit od smlouvy). Při odstoupení od smlouvy vzniká CK AKVILA TRAVEL nárok na zaplacení smluvní pokuty (stornovacích poplatků). Smluvní vztah je zrušen a účast na zájezdu je stornována ke dni, kdy zákazník sepiše záznam o zrušení své účasti na zájezdu v cestovní kanceláři. Pokud je zrušení smluvního vztahu zasláno písemným sdělením, je vztah zrušen a účast na zájezdu stornována ke dni, kdy je této cestovní kanceláři doručeno písemné oznámení zákazníka, jehož obsahem je jednoznačné sdělení na zrušení jeho účasti na zakoupeném zájezdu.

9.2 Stornovací poplatky účtuje cestovní kancelář zákazníkům při každém stornu účasti za každou přihlášenou osobu ve výši:

9.2.1 Do 60 dnů před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15 % ze základní ceny zájezdu.

9.2.2 59 - 30 dnů před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 35 % ze základní ceny zájezdu.

9.2.3 29 - 15 dnů před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % ze základní ceny zájezdu.

9.2.4 14 - 8 dnů před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % ze základní ceny zájezdu.

9.2.5 7 a méně dnů před odjezdem – 100 % ze základní ceny zájezdu.

10. ZMĚNY V REZERVACI

10.1 Změna rezervace ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 300 Kč za jednu osobu. Jedná se o změnu termínu, jména, odjezdového a příjezdového místa, změnu služeb a dopravy. Změny, provedené v době kratší než 45 dní před odjezdem, lze ze strany CK AKVILA TRAVEL považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

10.2 Pokud si zákazník provedl rezervaci zájezdu před reklamní akcí, kterou se snížila cena jeho již vybraného zájezdu, nemá již zákazník právo na tuto nižší reklamní cenu, popř. na zrušení tohoto zájezdu s cílem opětné rezervace stejného zájezdu, ale již za sníženou cenu. CK AKVILA TRAVEL nebude v tomto případě brát zřetel na jakékoli pokusy zákazníka tuto okolnost jinou cestou obejít. V tomto případě má CK AKVILA TRAVEL právo odmítnout s takovým zákazníkem novou Cestovní smlouvu uzavřít. Tuto okolnost musí respektovat i obchodní zástupci CK AKVILA TRAVEL.

11. REKLAMACE

11.1 Zákon o ochraně spotřebitele č.634/1992 Sb., konkrétně § 13 – Uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb. Tím, že zákazník reklamuje službu/slужby u CK AKVILA TRAVEL, zahajuje tímto aktem reklamní řízení. Reklamující zákazník se tímto zavazuje, že veškeré skutečnosti, které uvede ve svém Reklamčním protokolu či ve své reklamaci-stížnosti či jinde, bude uvádět pravdivě v souladu se skutečností.

11.2 Zákon č.634/1992 Sb., paragraf 13, citace: Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. Konec citace.

11.3 Reklamující zákazník se tímto zavazuje, že veškeré skutečnosti, které uvede ve svém Reklamčním protokolu či ve své reklamaci či stížnosti či jinde (www, masmédiích, orgánům státní správy, apod.), bude uvádět pravdivě v souladu se skutečností.

11.4 Pokud bude reklamační shledána oprávněnou (bude uznána), tak náklady šetření reklamační nese v plné výši CK AKVILA TRAVEL. Reklamující zákazník se zavazuje, že bude reklamovat jen ty skutečnosti, které pokládá za podstatné a drží se jakéhokoli zveřejnění, účelovosti, tendenčnosti či neopodstatněného doplňování reklamovaných skutečností a to s cílem dosažení jakýchkoli neoprávněných morálních či finančních výhod.

11.5 Reklamující zákazník bere na vědomí, že svou reklamaci může uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření jeho cestovní smlouvy. CK AKVILA TRAVEL je povinna takovou reklamaci od jiné cestovní kanceláře či cestovní agentury převzít a řešit ji. CK AKVILA TRAVEL je povinna jiné cestovní kanceláři či cestovní agentuře předat zprávu, jak reklamaci se zákazníkem vyřídila. Může i tomuto subjektu poslat písemnou formou (poštou, e-mailem, faxem) kopii odpovědi, kterou obdržel reklamující klient od CK AKVILA TRAVEL. Odpověď zákazníkovi CK AKVILA TRAVEL, bude vždy realizována písemnou formou.

11.6 Má-li jedna ze stran potřebu komunikace i v průběhu reklamního řízení, je vhodné, aby vzájemný styk probíhal písemnou formou. Ústní či telefonická komunikace mezi stranami se připouští jen výjimečně. Ústní či telefonickou komunikací nedosáhne klient rychlejšího vyřízení své reklamační. Průkazní materiál je vždy nutné dodat v písemné formě.

11.7 K reklamování služeb slouží tiskopis - Reklamční protokol. Každý průvodce-delegát je na požádání povinen předložit tiskopis Reklamčního protokolu reklamujícímu zákazníkovi. Pokud není k dispozici tiskopis Reklamční protokol, je možné sepsat reklamaci na papír, který musí mít ovšem všechny náležitosti Reklamčního protokolu: název, komu je určen, jméno reklamujícího, datum pořízení záznamu, závady, které klient reklamuje, podpis klienta, podpis průvodce-delegáta, apod. Subjektivní dojem reklamujícího zákazníka není pro samotnou reklamaci podstatný. Podstatné jsou pro reklamaci pouze objektivně doložitelná fakta, jinak nelze reklamaci uznat. Rovněž reklamující klient si musí být vědom toho, že poctiví či prozíraví příbřižých účastníků téhož zájezdu, nejsou pro jeho vlastní reklamaci podstatné a nelze na ně brát při vyřizování reklamační zřetel.

11.8 Hromadnou reklamaci bez plných mocí zákon nepřipouští.

11.9 Je-li reklamační uznána, finanční kompenzace se provádí vždy dokladovatelně a to složenkou přes Českou poštu. Dojde-li k dohodě obou předmětných stran, je možno tuto finanční operaci převést bezhotovostním stykem přes bankovní účty.

11.10 CK AKVILA TRAVEL odpovídá za vady služeb poskytovaných v průběhu zájezdu, k jejichž zajištění se zavázala. Jednotlivci a organizace jsou povinni reklamovat vady poskytovaných služeb ihned po zjištění tak, aby bylo možno tyto vady odstranit ještě v průběhu zájezdu. Reklamační v průběhu zájezdu řeší vždy průvodce-delegát, nelze v průběhu zájezdu telefonicky, SMS či jinak požadovat po CK AKVILA TRAVEL řešení. V případě, že se nedostatek služeb odstraňuje, potom za přítomnosti průvodce-delegáta sepiše zákazník Reklamční protokol. Tento Reklamční protokol průvodce-delegát zákazníkovi podepíše s tím, že s ním byl seznámen. Podepsaný Reklamční protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci v České republice na libovolné kontaktní místo CK AKVILA TRAVEL, uvedené na tiskopise Reklamčního protokolu nebo u cestovní kanceláře či cestovní agentury, kde si zájezd reklamující zákazník koupil. Podepsaný Reklamční protokol od průvodce-delegáta neznamena, že s obsahem reklamační zákazníka průvodce-delegát souhlasí. O platnosti či zamítnutí reklamační rozhoduje vždy vedení CK AKVILA TRAVEL v České republice a to po prošetření jejího obsahu.

11.11 Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

11.12 CK AKVILA TRAVEL nenutí za účelem, kvalitu, množství a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, tj. zejména u fakultatívních výletů či jiných služeb, dále u hotelů či jiných organizací. Pokud si klient takovou službu objedná, a to i u průvodce zastupujícího CK AKVILA TRAVEL, měl by vždy oproti své platbě, převzít účetní doklad. Pokud se na tomto dokladu nevykazuje název CK AKVILA TRAVEL, potom jde o službu, kterou CK AKVILA TRAVEL nepořádá, neručí za ni a zahraniční partnerem prostřednictvím průvodce-delegáta ji prodává bez jakékoli účasti CK AKVILA TRAVEL.

11.13 Opomene-li zákazník z vlastní viny na jakýkoli nedostatek při reklamaci poukázat, nemá nárok na slevu.

11.14 Pokud pořadatel zájezdu vyřídil reklamaci zákazníka v termínu do 30 dnů od data podání reklamační a zákazník opětne reklamuje jiné, tedy dodatečné (nové) vady služeb, bude pořadatel zájezdu považovat tuto reklamaci za vyřízenou a nemusí již dále reagovat na tyto dodatečně reklamované služby.

11.15 CK AKVILA TRAVEL může použít v propagačních materiálech snímky interiérových ubytovacích (jednotlivých pokojů) kapacit, stravovacích kapacit, exteriérů budov a některých služeb a některých pláží, které je nutné považovat za ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, vzhledem atd., není možné propagačně představit všechny jednotlivé typy pokojů. Totéž se týká i zájezdů u jednotlivých ubytovacích kapacit. Zpravidla zde bývají pláže, které se výrazněji exteriérem liší, byť jde svým plošným rozsahem o jednu pláž. Použití snímky nemusí tedy přesně odpovídat tomu, jak bude zákazník ubytován v pokojí či jaké bude složení stravy či zájezd u okolních ubytovacích zařízení patřících obci udržovanému či nikoli, zda pláž či lehárka a slunečník na ni budou ve shodě s realitou. Toto ilustrační foto tedy nemůže být předmětem reklamační s cílem získání slevy ze zájezdu.

11.16 V ostatním platí ustanovení obecných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a Zákonu o ochraně spotřebitele.

11.17 CK AKVILA TRAVEL je povinná vyřídít reklamaci nejpozději do 30 dnů od data podání. V případě, kdy bude nutné získat vyjádření zahraničního partnera (hotelu, cestovní kanceláře, letecké společnosti, apod.), akceptuje zákazník, že doba vyřízení reklamace může činit až 60 dnů.

11.18 Výše náhrady škody za závazky z Cestovní smlouvy, týkající se letecké přepravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod. Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě - Varšava, 12. 10. 1929. Protokol, kterým se mění Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, podepsané ve Varšavě dne 12. října 1929 - Haag, 28. 09. 1955 (15/1966 Sb.). Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě - Montreal, 28. 5. 1999 (123/2003 Sb. m. s.), rovněž tak mezinárodní dohodou v Guadaluajare.

12. KOMPLEXNÍ CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKŮ

12.1 Součástí ceny všech zájezdů a pobytů CK Akvila Travel (pokud není v cestovní smlouvě výslovně uvedeno jinak) je základní cestovní pojištění UNIQA pojišťovny a.s. (dále jen pojišťovna), které obsahuje pojištění léčebných výloh v zahraničí včetně repatriace a pojištění asistenčních služeb.

Rozsah základního cestovního pojištění	Pojistná částka
Pojištění léčebných výloh, repatriace a asistenčních služeb – max. plnění	5 000 000 Kč
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou: - náklady na vyslání opatrovníka - náklady na předčasný návrat s pojištěné cesty - náklady vzniklé zmeškáním veřejného dopravního prostředku - náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování - náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů - zadržovací náklady - odškodnění v případě zadržování pojištěného při únosu letadla nebo autobusu - zprostředkování finanční pomoci pojištěnému - náklady vzniklé zpožděním zavazadel - náklady zpoždění vzniklé zpožděním letu	100 000 Kč 100 000 Kč 100 000 Kč 100 000 Kč 100 000 Kč 500 000 Kč 100 000 Kč 100 000 Kč 5 000 Kč 5 000 Kč

12.2 Při zakoupení zájezdu má každý zákazník možnost uzavřít i rozšířené cestovní pojištění pojišťovny, které obsahuje úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel, pojištění stornovacích poplatků a pojištění nevyužité dovolené. **Pozdější zakoupení pojištění není možné. CK Akvila Travel důrazně upozorňuje, že pokud účastník zájezdu nevyužije možnost uzavřít rozšířené cestovní pojištění, přebírá sám plnou odpověď za případné důsledky škod z toho plynoucích.**

Rozsah rozšířeného cestovního pojištění	Pojistná částka
Úrazové pojištění – smrt následkem úrazu	300 000 Kč
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	600 000 Kč
Úrazové pojištění – nemocniční odškodné (hospitalizace v zahraničí)	600 Kč / den
Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby	5 000 000 Kč
Pojištění zavazadel	40 000 Kč 20 000 Kč/ ks
Pojištění stornovacích poplatků (80%), max. do výše	30 000 Kč
Pojištění nevyužité dovolené (80%), max. do výše	30 000 Kč

12.3 Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případně pojištěné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

12.4 Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/10 a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen s souhlasí s jejich zněním.

12.5 Zákazník bere na vědomí důsledky vyplývající z případného neuzavření pojištění. Věková hranice pojištěných není omezena.

12.6 Smluvní ujednání pro připojištění storna.

Pojistná ochrana začíná okamžikem zakoupení zájezdu nebo pobytu u CK a končí ve 24.00 hodin dne sjednaného jako počátek pojištění (nastoupení zájezdu nebo pobytu).

12.7 Rozsah pojištění.

12.7.1 Pojistnou událostí je zrušení cesty nebo nečerpání služeb z důvodu:

12.7.1.1 Vážného akutního onemocnění nebo úrazu pojištěného nebo jemu blízké osoby za předpokladu, že tento stav vyžaduje hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí a potvrzení ošetřujícího lékaře, ve kterém je uvedena přesná doba léčby, diagnóza náhlého onemocnění nebo úrazu a pokud je potvrzeno, že zdravotní stav pojištěného vylučuje nastoupení cesty, za pojistnou událost v důsledku těhotenství pojištěné osoby se považují komplikace vzniklé jeho důsledkem do 26 týdne včetně, a to za předpokladu, že vyžaduje hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí a potvrzení ošetřujícího lékaře.

12.7.1.2 Úmrtí pojištěného nebo jemu blízké osoby.

12.7.1.3 Závažného násilného trestného činu proti pojištěnému nebo jemu blízké osobě, pokud měl za následek závažnou psychickou újmu.

12.7.1.4 Podstatné škody přímo na majetku pojištěného vzniklé bezprostředně před nastoupením cesty, která byla způsobena živelnou událostí (požár, výbuch, víchice, povodeň, zemětřesení) či trestným činem třetí osoby, pokud pojištěný doloží, že z tohoto důvodu nemůže nastoupit pojištěnou cestu.

12.7.2 Pod pojmem „pojištěnému blízká osoba“ se rozumí manžel/manželka, rodiče, děti pojištěného, dále sourozenci pojištěného a osoby žijící ve společné domácnosti a osoby, uvedené na stejné cestovní smlouvě či závazné objednávce služby spolu s pojištěným.

12.8 Pojistné plnění.

Nastane-li pojistná událost, vyplátí pojistitel pojištěnému plnění, které se rovná 80 % z prokazatelně zaplacených stornovacích poplatků, max. však do výše 30 000 Kč.

12.9 Výluky z pojištění.

12.9.1 Pojištění se nevztahuje na zrušení cesty z důvodů:

12.9.1.1 Nepřidělení dovolené zaměstnavatelem.

12.9.1.2 Neobdržení víza či neplatnosti cestovních dokladů.

12.9.1.3 Chronického nebo akutního onemocnění či úrazu, pokud existovaly již v okamžiku sjednání pojistné smlouvy a to i když do té doby nebyly léčeny.

12.9.1.4 Opomenutí získat očkování nebo reakce na ně.

12.9.1.5 Periodických kontrolních vyšetřeních, nastoupení lázeňského pobytu nebo plánované operace.

13. POVINNOSTI POJIŠTĚNÉHO

13.1 Pojištěný je povinen:

13.1.1 Neproděleně po skodné události (nejpozději následující pracovní den) stornovat u organizátora zájezdu objednaný zájezd nebo službu. Pokud dojde k prodloužení ve stornování, je pojistitel oprávněn uhradit pouze stornovací poplatky vypočtené ke dni, kdy objednaný zájezd nebo služba mohla být neproděleně stornována.

13.1.2 Oznamit pojistiteli pojistnou událost a předložit doklady o zaplacení stornovacích poplatků za zrušení cesty nebo pobytu včetně storno faktury organizátora, výdajový doklad o platbě a příjmový účetní doklad o vrácené částce.

13.1.3 Předložit pojistiteli doklady prokazující vznik skodní události (např. lékařské potvrzení o úrazu, nemoci nebo jiných zdravotních potížích, potvrzení o hospitalizaci, úmrtí list, úřední zpráva o škodě na zdraví nebo majetku, zpráva orgánů státní správy a samosprávy o živelné události nebo rozsáhlé škodě na majetku, potvrzení policie o spáchání závažného násilného trestného činu, apod.

13.2 Pojištění proti úpadku.

CK AKVILA TRAVEL má uzavřeno pojištění dle zákona č.159/1999 Sb. na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK AKVILA TRAVEL z důvodu svého úpadku:

13.2.1 Neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu.

13.2.2 Nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil.

13.2.3 Nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

13.3 CK AKVILA TRAVEL je povinná předat zákazníkovi doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s Cestovní smlouvou a potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně 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 zajistovala sama.

13.4 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.

13.5 V případě, že klient je postižen mimořádným zpožděním letecké přepravy do té míry, že je ukončena pojistka uzavřená na zájezd (na turnus od-do), CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. zajistila zvláštní režim pro tyto klienty u pojišťovny tak, že automaticky nabíhá nové komplexní cestovní pojištění a to až do doby ukončení zájezdu - zdarma. Po klientovi tedy již nebude požadováno žádné finanční plnění směrem k cestovní kanceláři AKVILA TRAVEL, s.r.o., finanční plnění vůči pojišťovně je již v její režii.

14. DALŠÍ PODMÍNKY

14.1 Servis a služby

Ve všech nabízených hotelech CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. se domluvíte v recepci alespoň jedním světovým jazykem. Nabídka aktivit a služeb poskytované hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelu (číšníci, barmani, recepční, uklízečky, pomocné prac.sily, apod.) a ostatních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. CK AKVILA TRAVEL neovlivní jednání, chování, čistotu, tradice, zvyklosti a mentalitu personálu ubytovacích zařízení. Pro výše uvedené skutečnosti nelze po CK AKVILA TRAVEL požadovat žádnou finanční kompenzaci.

14.2 Protože vedení hotelu má uzavřeno smlouvu pouze s CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. a nikoli se samotným zákazníkem, není vedení hotelu (ředitel, manager, apod.), povinné se zpodobit či přijímat reklamace klientů CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. Od toho je v každém ubytovacím zařízení průvodce-delegát CK AKVILA TRAVEL, s.r.o.

Rovněž v jižních zemích není striktně požadováno označení hotelu výšším šiftem s uvedením kategorie hotelu.

V jižních zemích nejsou většinou nekuřácké hotely či výrazně vymezené prostory pro kuřáky.

14.3 Právo zrušit zájezd (odstoupit od smlouvy)

Pokud bude CK AKVILA TRAVEL uhrazena záloha na zájezd a nebude uhrazen doplatek na tento zájezd, je CK AKVILA TRAVEL oprávněna odstoupit od smlouvy a účtovat si v souladu s článkem 9 těchto Všeobecných smluvních podmínek stornopoplatek. Pokud nebude uhrazena celá částka, zejména u zájezdů Na poslední chvíli, Last Minute, Last Moment, apod., bude zájezd zákazníka zrušen. O zrušení zájezdu bude CK AKVILA TRAVEL zákazníka vždy písemně informovat, nejlépe e-mailem či doporučenou poštou.

14.3.1 Zákazník má rovněž právo odstoupit od smlouvy o obstarání věci až do doby poskytnutí služby. Na toto odstoupení se vztahuje smluvní pokuta uvedená v této smlouvě v článku II.

U Smlouvy o obstarání věci je veškerá korespondence vedena se zákazníkem č.1.

14.2 Hygiena

14.2.1 Hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Zákazníci CK AKVILA TRAVEL jsou povinni dodržovat základní hygienické zvyklosti.

14.2.2 Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK AKVILA TRAVEL jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

14.2.3 Pokud se vyskytnou na pokoji v ubytovacím zařízení hygienické nedostatky nebo je cítit zápach, potom má klient povinnost tuto skutečnost ihned reklamovat u průvodce-delegáta s cílem odstranění této závady, popř. nelze-li tuto hygienickou závadu bezodkladně odstranit, potom vše řešit výměnou daného pokoje v ubytovacím zařízení.

14.2.4 I když ubytovací zařízení mají za povinnost měnit periodicky hotelové prádlo, v rámci ekologických opatření a úspor spíše než dodržování periodické výměny, je požadována aktivní spolupráce s hotelovými klienty. Nedostatkům na hotelovém pokoji či

jiným ubytovacím zařízením lze tedy předjet tak, že klient dá uklízení čisté gestem jasný pokyn. V případě špinavých ručníků , pohodte tyto na podlahu, dávejte tím jasně najevo, že si přejete výměnu. V případě ložního prádla taktéž. V případě špatného úklidu reklamujte tuto skutečnost ihned průvodci-delegátovi nebo přímo v recepci a trvejte na řádném úklidu či neodaném toaletním papíru. Případně vadného či špatně uklizeného sociálního zařízení rovněž obraťte reklamou přímo v recepci. Personál většiny hotelů v jižních zemích většinou očekává zprotně (recepcie, číšníci, uklízečky, atd.). Je tedy na každém klientovi, zda tuto skutečnost akceptuje či nikoli. Zprotně není předmětem žádného zakoupeného zájezdu a CK AKVILA TRAVEL se od této praxe distancuje.

14.2.5 Chybí-li gumová zástěna ve sprše zejména u studií a apartmánů, ale i v hotelu, není to záhada ve sprše. Gumová zástěna sice brání stříkání vody mimo prostor sprchy, je nepraktické ji nemít, avšak nikde není žádnou normou dáno, že je to nutná součást sprchy a za musí být u sprchy tato gumová zástěna zavěšena.

14.3 Ubytování

14.3.1 Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v pořadatelské katalogu a i v jeho internetové nabídce. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. Může tedy dojít k omezení nabídky a to jak samotného hotelu, tak i služeb v jeho okolí. oproti nabídce v propagačních materiálech. V případě překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Pokud dojde k tomu, že zákazník bude ubytován v nižší kategorii než si koupil, bude mu ihned po návratu rozdílu mezi cenami služeb pořadatelem zájezdu vrácen. Překnihování není v řadě jižních zemí zakázáno, hotely mohou přijímat více objednávek než mohou ve skutečnosti uspokojit. Překnihování může trvat i několik dní. Zákazník tedy bude přestěhován do jiného hotelu stejné či vyšší kategorie. Pokud zákazník souhlasí s tím, že bude ubytován ve stejné či vyšší kategorii hotelu v jiném letovisku než si zakoupil a to kvůli překnihování svého ubytovacího zařízení, nemůže dodatně reklamovat tuto skutečnost.

14.3.2 Rozdíly jsou v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Je třeba si uvědomit skutečnost, že pokud volíte např. dvoulůžkový pokoj s jednou nebo s dvěma přístýlkami, počítejte s nižší, ale i výrazně nižší úrovní pohodlí, tj. s omezeným prostorem ve dvoulůžkovém pokoji. Rovněž přístýlka nemusí být kvalitativně na úrovni řádného lůžka, bývá to např. i rozkládací lehátko, rozkládací křeslo, pohovka sofa, apod.

14.3.3 Ve většině ubytovacích zařízeních nižší kategorie není v koupelnách mydlo.

14.3.4 Do minibarů na pokojích není možno ukládat vlastní potraviny a nápoje.

14.3.5 Na hotelových pokojích není možné konzumovat přivezené jídlo a tekutiny či alkohol z domova, nebo zakoupené a přinesené jídlo a tekutiny či alkohol z ulice. Při zjištění této skutečnosti musí klient v hotelovém zařízení počítat s nepříjemnými namátkovými kontrolami ze strany hotelu. Hotel se chová nekompromisně a zjištěné jídlo, tekutiny či alkohol okamžitě z hotelového pokoje bez náhrady zlikviduje, viz. odstavec Stravování a nápoje.

14.3.6 Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé, často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přístýlkou. Přístýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo rozkládací lehátko.

14.3.7 Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj v den odjezdu do 12 hodin (v některých případech již do 10 hodin) – check out, možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině – check-in. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokoje. Pokud hotel povolí delší používání pokoje zdarma, nevzniká tím automaticky nárok na hotelové stravování zdarma. U dodatečně vypsaných zvláštních nabídek nebo u poznávacích zájezdů, apartmá apod. garantujeme pouze kategorii, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Jméno hotelu se zákazník dozví po příletu do cílové oblasti. Místnost pro zavazadla-recepci určená místnost, ve které jsou uložena zavazadla hostů, není v dřívější většině hotelů možná.

14.3.8 Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK AKVILA TRAVEL vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce, stavenišť vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vzhled k tvrdosti a neaktuálnosti zprávy o stavební činnosti. Každá země má stavební normy, které stavebník musí dodržovat tak, aby neobtěžoval své okolí nadměrnou hlukostí a prašností. Takže stavební činnost v blízkosti ubytování či pláže neopravňuje klienta ke stížnostem s cílem získání slevy ze zájezdu. Také stavební stavy v jižních zemích umožňuje zvučnou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Rovněž v blízkosti některých ubytovacích zařízení může být zelezniční trať, silnice či rychlodráha, dále zde může být hluk způsobený letadlovou dopravou. Je v zájmu zákazníka se na tyto okolnosti informovat při koupi daného zájezdu. V katalogu CK AKVILA TRAVEL nemohou být zaznamenány a popsány všechny okolnosti a detaily daného letoviska, daného ubytovacího zařízení či předmětné hotelové pláže.

14.3.9 Stížnosti na hlučné sousedy v ubytovacích zařízeních s cílem získání slevy ze zájezdu jsou bezpředmětné. Je nutné počítat s tím, že samotní návštěvníci Vašeho hotelu se mohou chovat hlučněji (hlasitý hovor či jiný hluk na společné chodbě, bouchání vstupních dveří do hotelového pokoje, apod.). K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk a to jak v samotném hotelu (např. při hotelové animaci), nebo poblíž hotelu (např. diskotéka ve vedlejším hotelu či v ulici). Rovněž typickým znakem v jižních zemích je hluk z dopravních prostředků. V případě, kdy hluk výrazně obtěžuje, kontaktujte svého průvodce-delegáta, či recepci hotelu s tím, že požadujete výměnu pokoje. CK AKVILA TRAVEL nemůže akceptovat požadavky klientů na slevu ze zájezdu za obvyklý hluk v prázdninových letoviscích či prázdninových ubytovacích prostorech.

14.3.10 Není-li uvedeno v propagačních materiálech CK AKVILA TRAVEL jinak, není v daném ubytovacím zařízení výtah.

14.3.11 Je běžnou praxí u všech cestovních kanceláří ve světě, tedy i u CK AKVILA TRAVEL, s.r.o., že klienti při samotném ubytování vystoupí z transferového dopravního prostředku před hotelem a s přidělenými vouchery jsou ubytováni již samotnou recepcí hotelu, tj. již bez přítomnosti průvodce/delegáta.

14.3.12 Pokud platíte jakoukoli službu v recepci hotelu, je tato povinná vystavit Vám doklad o zaplacení.

14.3.13 Pokud není v Cestovní smlouvě výslovně uvedeno, v které části bude zákazník ubytován, zejména u rozsáhlých hotelových resortů, ale i u menších ubytovacích zařízení, může být klient ubytován dle potřeb hotelu. Buďto v hlavní hotelové budově, nebo v dependanci, nebo v bungalovu, apartmánu, rodním pokoji, atd. Jde vždy o plnohodnotné ubytování. Rovněž ubytování v přízemí je plnohodnotné. Tyto postupy hotelu nejsou důvodem k reklamaci s cílem získání finanční kompenzace.

14.3.14 Inzerované hotelové animační programy v propagačních materiálech CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. bývají v hotelích nárazově, nepravidelně a v propagačních materiálech není rozlišeno, zda se bude jednat o dětské animační programy či o programy pro dospělé. Toto rozlišení si podle tržní praxe řídí hotel sám a CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. nemá na tuto skutečnost vliv.

14.3.15 Jiná národnost, náboženství či mentalita či jiná dorozumivací řeč jiných klientů obývajících stejný hotel jako klient sám, není důvodem k reklamaci. Pořadatel zájezdu se zásadně distancuje od všech možných diskriminačních či xenofobních pokusů jakéhokoliv klienta.

14.3.16 V dřívější většině nejsou v hotelích sjezdy pro kočárky na schodištích hotelů.

14.3.17 Postýlky pro malé děti hotely poskytují buďto zdarma nebo za příplatek. Je zapotřebí se informovat v CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. Dále je potřeba počítat s tím, že některé hotely vůbec postýlky neposkytují a na tuto skutečnost CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. nemá žádný vliv.

14.4 Klimatizace a topení

14.4.1 Tato zařízení najdete pouze v ubytovacích zařízeních, kde je toto přímo uvedeno v propagačních materiálech. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání či vypínání z hlediska doby a délky, je zcela závislé na rozhodnutí příslušného hotelu. Často je centrální klimatizace v provozu pouze několik hodin denně. CK AKVILA TRAVEL neručí za délku a dobu vypínání a zapínání centrální klimatizace. Není v moci CK AKVILA TRAVEL na rozhodnutí ubytovatele-hoteliéra cokoli změnit a proto nemůže být brán na zřetel stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Pokud je v popisu hotelu uvedena individuální klimatizace, její provoz s zákazník reguluje sám, bez tohoto omezení. U některých ubytovacích zařízeních, kde se používá magnetická karta, se automaticky vypíná klimatizace při opuštění pokoje. V některých hotelech bývá starší klimatizace hlučnější, avšak povinnosti hotelu je, aby byla hlučnost v rámci hygienické normy. Tyto skutečnosti nejsou důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

14.4.2 Pokud klimatizace havaruje, je nutné tuto závidu bezodkladně ohlásit průvodci-delegátovi nebo přímo na recepci s cílem její opravy či výměny pokoje.

14.5 Stravování a nápoje

14.5.1 Kontinentální snídaně obsahuje horký nápoj (čaj nebo kávu), máslo a marmeládu nebo džem a pečivo.

14.5.2 Rozšířená snídaně obsahuje kontinentální snídaní doplněnou o větší výběr marmelády nebo džemu, sýrů nebo studených masných výrobků. Většinou bývají navíc i studené nápoje.

14.5.3 Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) je samoobslužným volným výběrem přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně.

14.5.4 Snídaně jsou v dřívější většině hotelů, nezávisle na jejich kategorii, vždy stejné. Tuto skutečnost nelze reklamovat s cílem získání slevy ze zájezdu.

14.5.5 Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak.

14.5.6 Stravování formou bufetu může obsahovat pouze jedno hlavní jídlo.

14.5.7 All inclusive, vše v ceně, je termín, při kterém je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení. Některé služby nemusí být do all inclusive zahrnuty. Zákazník je povinen informovat se při nákupu zájezdu o případných zpoplatněných službách nad rámec all inclusive. Při čerpání služeb zahrnutých v „all inclusive“ jsou časy pouze orientační, navíc program all inclusive má v jednotlivých hotelech časově omezený režim při podávání jídel a nápojů. Rozsah a počet služeb v hotelích není dán počtem nocležů či dnů, ale časem příjezdu (check-in) a časem odjezdu (check-out) z ubytovacího zařízení. Pokud je stravování v ceně zájezdu, začíná tedy první stravovací službou, poskytovanou po čase poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu. Přičemž časem příjezdu (check-in) je myšlen čas dle mezinárodních zvyklostí nejdříve ve 14:00 hodin a později, časem odjezdu (check-out) je myšlen čas do 12:00 hodin, v některých hotelech již od 10:00 hodin. Časem odjezdu (check-out) je tedy opuštění hotelového pokoje a nikoli odjezd transferovým autobusem na letiště. Od toho se odvíjí stravování. Klient se stává hotelovým hostem až po 14:00 hodině a později a nemá tedy nárok na stravování před touto hodinou (např. při stravování all inclusive na snídaní a oběd). Taktéž pokud klient opouští (check-out) hotel do 12:00 hodin a dříve, nemá tedy nárok na stravování po těchto hodinách (např. při stravování all inclusive na oběd a večeři). Fakt, že cestovní kancelář zdarma nabídne klientovi možnost používání hotelového sociálního zařízení a uskladnění zavazadel (i recepcie nebo ve vyčleněném jiném prostoru, např. ve společném hotelovém pokoji) nezakládá na tom, že klient může požadovat další službu, zejména stravné, zdarma. Klient má možnost po dohodě s průvodcem-delegátem a po dohodě s recepcí za příplatek, který určí recepcie hotelu a který taktéž klient uhradí, používat i nadále hotelový pokoj až do svého odjezdu na letiště. Rovněž si takto může klient za příplatek rozšířit, po dohodě s recepcí, své stravné. Dále je nutné si uvědomit, že případný pozdější přílet oproti naplánovanému či předčasný odlet oproti naplánovanému nezakládá klienta k tomu, že má jakýkoliv nárok na stravování. Dřívější většina hotelů tyto časové prodlevy klienta neakceptuje a zmeškané objednané stravy z důvodů pozdního příletu nebo časného odletu hotelu nenahrazuje. Rozsah all inclusive, jeho bohatost a rozmanitost ubytovacího zařízení. Rozmanitost stravy je odvislá také od místních zvyklostí a stravovacích návyků. Součástí formy all inclusive bývá i tvrdý alkohol. Je potřeba vzít na vědomí, že množství tvrdého alkoholu se převážně řídí kategorií hotelu. Čím kvalitnější hotel, tím větší rozmanitost a množství alkoholu. Ostrost, kořenitost či naopak mlodost pokrmlí je u každého hotelu rozdílná i u CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. nemá na tento stav žádný vliv a neodpovídá za něj. Každý klient, který si zakoupil čerpání služeb formou all inclusive, obdrží na zápisní plastový náramek ve svém hotelu. Při ukončení čerpání služeb all inclusive mu bude tento náramek odebrán.

14.5.8 Je nepřipustné, zejména u bufetového stravování a stravování all inclusive, brát si s sebou cokoli z z restaurace mimo určené prostory hotelu. Totéž se týká jakýchkoli tekutin. Je rovněž nepřipustné si brát stravu a pít zakoupené mimo příslušný hotel na pokoj. V těchto případech se musí klient připravit na potíže ze strany hotelu, toleranci ze strany hotelu nečekajte. V některých hotelech jsou pod kontrolou klienti, zda nenosi na svůj pokoj stravu a tekutiny v nákupních zavazadlech. Ve všech hotelech je toto zakázáno a CK AKVILA TRAVEL nemá na tuto skutečnost žádný vliv.

14.5.9 Zakoupí-li si klient fakultativní výlet, není povinností hotelu vybavit klienta cestovním balíčkem místo stravy v hotelu. Nelze tedy požadovat žádnou finanční náhradu po CK AKVILA TRAVEL. Pokud je cestovní balíček od hotelu k dispozici, jde o jeho dobrou vůli. Nelze tedy akceptovat stížnost, která se týká neochoty hotelu vybavit klienta balíčkem. Na menší obsah balíčku si také nelze stěžovat s cílem získání finanční kompenzace. Obsahem balíčku nikdy nejsou tekutiny.

14.5.10 V dřívější většině hotelů je požadováno, aby zákazníci hotelu byli na večeri v přiměřeném oblečení (dlouhé kalhoty, přiměřené tričko či košile).

14.5.11 V některých hotelech není předmětem all inclusive pitná balená voda. Je nutné počítat s tím, že si ji klient musí zakoupit za své finanční prostředky.

14.5.12 Množství, kvalita a rozmanitost jídla je závislá vždy od jednotlivých nabídek hotelů. Je nutné počítat s tím, že hotely nižší kategorie dodají menší množství a rozmanitost jídla než je tomu u hotelů vyšší kategorie. Týká se to i formy stravování all inclusive.

14.5.13 V jednotlivých hotelech je předkládána většinou mezinárodní kuchyně doplněná o místní kulinařské prvky. V jižních zemích se konzumuje převážně zelenina a různé saláty, doplněné o brambory, ryži, někdy těstoviny. Maso se podává jen sporadicky a většinou jde o kvalitní mleté maso. Nápoje jsou ve většině hotelů rozlévány. Nabídka stravy a nápojů odpovídá kategorii hotelu.

14.5.14 Stravování formou polopenze ve většině hotelů: snídaně (7:30-9:30) a večeře (19:30-21:30) formou bufetu. Uvedená časová rozmezí mohou být na místě hotelem pozmeněna, CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. nemá na změnu časových rozmezí žádný vliv.

14.5.15 V některých hotelech i vyšší kategorie se z bezpečnostních a hygienických důvodů sporadicky používá i plastové nádoby (např. u bazénu na kávu či alkohol – nebezpečí slápnutí na rozbité sklo), ale i v samotné jídelně hotelu či na plážovém baru.

14.5.16 Některé hotely v horkých dnech používají výhradně jen venkovní restauraci ke stravování, vnitřní restaurace bývá přes den uzavřena, není tedy k dispozici klientům. Tato skutečnost není důvodem k požadavku na finanční odškodnění.

14.5.17 Pokud si klient užívá celý den slunění na pláži, nemůže si stěžovat, že nemá v plně síři k dispozici služby all inclusive, především stravování a tekutiny mimo prostor hotelu.

14.6 Pláž

14.6.1 Pod pojmem písečná pláž se má na mysli pláž, která se skládá převážně ze sypkého materiálu.

14.6.2 Pod pojmem oblázková pláž se má na mysli pláž, která se skládá převážně z obroušených kamínků a kamenů různých velikostí.

14.6.3 Pod pojmem smíšená pláž se má na mysli skladba sypkého materiálu a oblázků, popř. kamenů.

14.6.4 Kamenitá pláž nemá ani písek, ani oblázky, a skládá se z neobroušených kamenů různých velikostí.

14.6.5 Za čistotu jednotlivých pláží u jednotlivých ubytovacích zařízení CK AKVILA TRAVEL neručí, nemůže ji ovlivnit a není důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

14.6.6 Za čistotu vody v moři u jednotlivých ubytovacích zařízení CK AKVILA TRAVEL neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

14.6.7 Za nepřítěž počasí a s tím spojené naplaveniny v moři či z moře a vysoké vlny v moři, jež nedovolují koupání v moři u jednotlivých ubytovacích zařízení CK AKVILA TRAVEL neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

14.6.8 Za provozování vodních sportů v moři v blízkosti pláží jednotlivých ubytovacích zařízení, dále za využívání těchto pláží čluny, vodními skutry, apod. CK AKVILA TRAVEL neručí, nemůže tuto skutečnost ovlivnit a není důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

14.6.9 Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich představ častě hlučnému obyvatelstvu. Některé pláže bývají vyčleněné pouze pro příslušné hotely stojící v blízkosti těchto pláží a velikost jejich vyčlenění nemůže CK AKVILA TRAVEL ovlivnit. V těchto případech nelze mít vzhled k tvrdosti a neaktuálnosti zprávy o vyčleněných plážích. Za velikost vyčleněných pláží u jednotlivých ubytovacích zařízení CK AKVILA TRAVEL neručí a nejsou důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

14.6.10 Lehátka a slunečníky na pláži jsou k pronajmutí za poplatek (pokud není uvedeno jinak). Za množství hotelových slunečníků a lehátek na plážích u jednotlivých ubytovacích zařízení CK AKVILA TRAVEL neručí, nemůže jejich množství a kvalitu ovlivnit a nejsou důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.

14.6.11 V propagačních materiálech CK AKVILA TRAVEL je vzdálenost na pláž od hotelu uvedena v metrech a to chůzí, nebo v minutách a to chůzí, není-li takto uvedeno, pak je vzdálenost měřena vzhlednou čarou. Přičemž údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení k pláži jsou v popisu katalogu ve všech případech vždy jen orientační.

- 14.6.12** Doporučujeme klientům, aby respektovali ve vlastním zájmu pokyny místních pracovníků na jednotlivých plážích, popř. aby se řídili místní plážovou signalizací (barevné vlajky na pláži, informační tabule, apod.).
- 14.6.13** Pláže v jednotlivých letoviscích jsou buď veřejné, nebo hotelové (pronajaté od státu). Klient si musí být vědom toho, že podle tohoto členění také vypadá jejich případná čistota a údržba.
- 14.7 Bazény**
- 14.7.1** Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívání bazénů, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván, a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají po celou dobu svého hotelového provozu bazén napuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz.
- 14.7.2** Všechny bazény podléhají hygienickým kontrolám, proto je do nich sypaná tzv. bazénová chemie. Některé bazény jsou touto chemií cítit. Nejedná se tedy o žádný nedostatek či nekvalitní službu ze strany hotelu. Jde o pravidelnou chemickou údržbu bazénů.
- 14.7.3** Kryté bazény jsou většinou otevřeny pouze mimo hlavní sezónu.
- Počet lehátek a slunečníků u bazénů a na hotelových plážích neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Rovněž musí klient u některých hotelů počítat s tím, že jsou hotelová lehátka a slunečníky jak u bazénů, tak i u hotelových pláží obsazeny již od časných ranních hodin. Velikost bazénu (-ů) je v propagačních materiálech CK AKVILA TRAVEL věrně zveřejněna fotem.
- 14.7.4** Má-li klient střevní a zažívací potíže, nedoporučujeme těmto klientům koupání v bazénu. I když je voda v bazénech chemicky ošetřena, automaticky takový klient rozšíří střevní nákažu kolem sebe i na jiné návštěvníky bazénu. Při těchto stavech lze doporučit jen koupání v moři.
- 14.7.5** Velikost bazénu, jejich hloubka, chemické ošetření, počet lehátek, počet slunečníků, bazén mimo provoz či jiné okolnosti, které CK AKVILA TRAVEL nemůže ovlivnit, nelze reklamovat, s cílem slevy z ceny zájezdu.
- 14.7.6** Klienti z hotelů, které nemají vlastní bazén, mohou většinou používat bazény jiných, blízko stojících hotelů, ovšem s podmínkou, že musí být alespoň konzumenty tekutin u cizího bazénu. Bližší informace jsou uvedeny v propagačních materiálech CK AKVILA TRAVEL, nebo tyto informace jsou klientovi sděleny od průvodce-delegátů.
- 14.7.7** V některých hotelech musí klienti počítat s tím, zvláště u bazénů či hotelových barů, atd., že jsou zaměstnanci hotelu placeni zaměstnavatelem tak, že se všeobecně očekává, že dostanou u bazénu a barů od klientů mírné spropitné. Nelze tedy požději reklamovat fakt, že někteří klienti byli vždy přednostně obslouženi. Tato skutečnost je mimo vliv CK AKVILA TRAVEL, s.r.o., tudíž požadavek klienta na finanční kompenzaci nelze akceptovat.
- 14.8 Voda a elektrické napětí**
- 14.8.1** Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Voda se pít sice ve většině případů dá, ale její chemické složení (soli) je zcela odlišné od toho, na co jsme v našich klimatických podmínkách zvyklí. Pokud budete používat tuto vodu, připravte se na to, že většina klientů mívá z této vody střevní potíže. Proto vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu.
- 14.8.2** V hotelích se soláním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.
- 14.8.3** Nedostatek horké či teplé vody v pozdních večerních či nočních hodinách či výpadek elektrické energie a tím doprovozně jevy, jsou mimo dosah CK AKVILA TRAVEL a tyto okolnosti nemůže CK ovlivnit. Nelze tedy tyto skutečnosti reklamovat, s cílem získání slevy z ceny zájezdu.
- 14.9 Hmyz**
- 14.9.1** K exotickým zemím, ale i k jižní Evropě patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Dále doporučujeme klientům zakoupit odpuzovače a lapače na létavý či lezoucí hmyz do svého ubytovacího zařízení. CK AKVILA TRAVEL neručí za standardní či nadměrný výskyt létavého či lezoucího hmyzu (komáři, brouci, cikády, apod.). Výskyt létavého a lezoucího hmyzu, místních koček, místních ptáků a další místní fauny v exteriuru, není důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu.
- 14.10 Služby a dárky**
- 14.10.1** U některých zájezdů jsou inzerovány služby navíc (výlet zdarma, věcné dárky apod.). Tyto služby budou poskytnuty pouze zákazníkům, kteří svůj zájezd zakoupili za plnou cenu uvedenou ve standardním ceníku, netýkají se tyto dárky a služby klientů, kteří nepřelítali plnou cenu zájezdu.
- 14.10.2** Nezúčastní-li se klient z jakéhokoliv důvodu výletu, který je pořádaný CK AKVILA TRAVEL zdarma, jeho reklamaci nelze akceptovat a na vrácení části peněz z ceny zájezdu, či plné ceny výletu, nemá nárok. Pokud CK AKVILA TRAVEL pořádká výlety pro klienty zdarma, vždy jsou uvedeny v jejich propagačních materiálech.
- 14.10.3** Přeprava větších zavazadel podléhá zvláštnímu režimu u leteckých společností. Má-li klient zájem o přepravu rozměrných zavazadel či jinak, např. surfová prkna, jízdní kola, domácí zvířata, apod., musí tyto zvláštní zavazadla nahlásit včas, nejlépe ihned, již při nákupu zájezdu (uvesti do Cestovní smlouvy) v cestovní kanceláři AKVILA TRAVEL, s.r.o. s tím, že přeprava těchto nadměrných či živých zavazadel se uskuteční tehdy, když letecký přepravce tuto okolnost povolí. Přeprava je provedena za poplatek letecké společnosti, ten se hraje u cestovní kanceláře AKVILA TRAVEL, s.r.o. Transfer z letiště do místa určení je za poplatek jen tehdy, vyžádá-li si to zahraniční transferový přepravce. CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. prověří tuto možnost a klientovi předloží výsledek hodoty.
- 14.10.4** Klientovi může být v zahraničí na zájezdu nabídnuta reciproční služba za jinou nedanou či zčásti nedanou službu, která byla součástí jeho zájezdu. Pokud klient tuto reciproční službu přijme (výlety zdarma, lehátka slunečníky zdarma, masáž zdarma, sejf zdarma, apod.), zaniká důvod k reklamaci za předslou - nedanou službu. Klient tuto reciproční službu nemusí přijmout a posléze nedostatky může u pořadatele zájezdu klasicky reklamovat.
- 14.11 Osobní data**
- 14.11.1** Podpisem Cestovní smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násled. Zákona č. 101/2000 Sb o ochraně osobních údajů v platném znění CK AKVILA TRAVEL shromažďovala a zpracovávala osobní údaje zákazníka v rozsahu uvedeném v Cestovní smlouvě, tj. titul, jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, bydliště, event. číslo pasu, elektronickou poštu pro kontakt, popřípadě jinou kontaktní adresu. Tyto osobní údaje je oprávněna CK AKVILA TRAVEL uchovávat po dobu 5 ti let a po uplynutí této doby je CK AKVILA TRAVEL povinna tyto údaje zákazníka skartovat.
- 14.11.2** Dále je CK AKVILA TRAVEL oprávněna tyto osobní údaje (titul, jméno, příjmení, bydliště, popř. elektronický kontakt) použít k nabídce poskytovaných služeb pro následující období. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle zákona č. 101/2002 Sb. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle kdykoli písemnou formou odvolat.
- 14.11.3** V případě přestupku nebo podezření ze spáchání trestného činu je CK AKVILA TRAVEL nebo její zástupce oprávněn poskytnout osobní údaje klienta orgánům, které jsou činné ve správním nebo trestním řízení.
- 14.12 Průvodce-delegát**
- 14.12.1** Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby průvodce-delegátů. Tento průvodce-delegát může být zaměstnán, jak u CK AKVILA TRAVEL, tak i současně může být zaměstnán zahraničním smluvním partnerem CK AKVILA TRAVEL, popř. může být současně zaměstnán i jiným cizím subjektem a nabízet Vám fakultativní výlety a služby uváděné v našich propagačních materiálech, které pořádká buďto zahraniční smluvní partner či jiný nesmluvní subjekt a za jejich průběh, množství, kvalitu, cenu a možnost reklamace CK AKVILA TRAVEL nenese jakoukoli odpovědnost a neručí za ně.
- 14.12.2** Průvodce-delegát je smluvním zaměstnancem pro CK AKVILA TRAVEL pro služby, za které je placen CK AKVILA TRAVEL a tím fakultativní výlety a jiné fakultativní služby nejsou. Klient tedy nemůže v případě jakéhokoliv problému uvádět, že byl uveden v omyl a v dobré víře koupil fakultativní výlety či jiné služby s tím, že se domníval, že je pořádká CK AKVILA TRAVEL. CK AKVILA TRAVEL ručí za fakultativní výlety a jiné služby, ani v zahraničí.
- 14.12.3** Při zakoupení fakultativních výletů a pronájmu aut, motorek, vodních sportů, leštění na padáku, aquaparku, bungee jumpingu, zábavních parků a jiných atrakcí a jiných služeb v místě pobytu, vzniká tedy výhradně smluvní vztah mezi klientem a organizátorem takových fakultativních služeb či jeho prostředníkem. CK AKVILA TRAVEL tímto poskytnutím není.
- 14.12.4** CK AKVILA TRAVEL ve svých propagačních materiálech uvádí možnost poskytnout si fakultativní služby, např. fakultativní výlety, pronájmy motorek, aut, vodních člunů a skútrů, apod., nicméně v ceně zájezdu nejsou tyto služby zahrnuty, tudíž i když je průvodce-delegát nabízí jako reprezentant CK AKVILA TRAVEL, klient si musí být vědom toho, že v tomto okamžiku přestává být průvodce-delegát reprezentantem CK AKVILA TRAVEL a stává se zástupcem jiného subjektu. Tato skutečnost odpadá jen tehdy, když je na fakultativní výlety či jiné služby vydán pokladniční doklad s razítkem CK AKVILA TRAVEL. V tomto případě CK AKVILA TRAVEL ručí za fakultativní výlety a jiné služby.
- 14.12.5** CK AKVILA TRAVEL rovněž neručí za vady zboží, které si klient zakoupí v prodejnách či tržištích navštívených v průběhu výletů či v průběhu rekreace.
- 14.12.6** K zajištění kontaktů mezi průvodcem-delegátem a zákazníky se užívá příměřených informačních prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na průvodce-delegáta, jeho jméno, adresa kanceláře, kde průvodce-delegát úřaduje, stanovení jeho úředních hodin, nabídky fakultativních služeb, možnost poukázat na závady služeb CK AKVILA TRAVEL a požadavek na jejich odstranění, jiné vzkazy, atd.). Můžete tedy kontaktovat průvodce-delegáta na základě výše uvedených kontaktních možností, osvědčeným způsobem je buďto telefonické spojení na průvodce-delegáta přes recept hotelu, popř. nejste-li přítomni na hotelu, pak nejlépe pomocí SMS zprávy či telefonem mobilním.
- 14.12.7** Pokud si klient přeje, aby jeho reklamovaná závada byla odstraněna, je povinen spolupracovat a řídit se pokyny delegáta-průvodce. (Např. výměna jednoho reklamovaného pokoje za druhý pokoj se považuje za adekvátní řešení).
- 14.12.8** Je nutné počítat s tím, že během celého zájezdu je klient s průvodcem-delegátem kontaktován v ubytovacím zařízení průměrně 2x až 3x.
- 14.13 Ztráta či poškození zavazadla**
- 14.13.1** Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla během letecké přepravy je zákazník povinen tuto skutečnost nahlásit na příslušném letišti a to neprodleně, tedy ihned po ukončení dané letecké přepravy a po převzetí zavazadla v transnitní hale z tzv. kolotoče. Kancelář pro nahášení škody (P.I.R.) je vždy v transnitním prostoru. Pokud se chce klient dožadovat náhrady za poškozené zavazadlo, je klient povinen sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce. Výše odpovědnosti letecké společnosti je omezena ujednáními Varšavské úmluvy a všech ostatních dodatků. Klient tedy sepíše protokol P.I.R. již v transnitní hale příslušného letiště. Pokud klient opouští transnitní halu příslušného letiště s poškozeným kufrem či bez něj, nelze již tuto záadu (P.I.R.) reklamovat.
- 14.13.2** Po příletu na cílové letiště, je klient povinen v transnitní hale převzít svoje zavazadlo/zavazadla z tv. kolotoče a opustit transnitní prostor s těmito zavazadly. Pokud klient opouští transnitní prostor bez svých zavazadel a dodatečně se těchto zavazadel dožaduje mimo transnitní prostor, musí takový klient očekávat silné potíže od personálu letiště / celní správy/, apod.
- 14.13.3** Postup reklamčního řízení:
- 14.13.3.1** P.I.R. (Property Irregularity Report) – protokol o škodě si klient musí nechat vystavit na reklamčním oddělení na letišti (transit), kde zjistil škodu na zavazadle, popř. poškození zavazadla, popř. odcizení věci v zavazadle, popř. ztrátu zavazadla.
- 14.13.3.2** Dále k reklamaci potřebuje klient letenku, palubní vstupenku a zavazadlový listek předmětného zavazadla.
- 14.13.3.3** Bylo-li Vaše zavazadlo poškozeno, musíte předložit paragon nebo fakturu za opravu zavazadla, bylo-li zcela zničeno potom vyjádření opravy o neopravitelnosti Vašeho zavazadla.
- 14.13.3.4** Pokud Vám bylo zavazadlo zcizeno předložte doklad o koupi zavazadla, kde je uvedena nákupní částka.
- Pokud Vám byl obsah zavazadla zcizen, předložte seznam zcizených věcí, pokud možno s nákupními doklady těchto věcí a s rokem pořízení těchto věcí.
- 14.13.3.5** S těmito výše uvedenými doklady se klient musí obrátit na leteckou společnost, popř. na pojišťovnu, pokud jste si sami svá zavazadla připojistili.
- 14.13.3.6** Název a spojení na leteckou společnost, se kterou klient letěl zjistíte na letence, popř. dotazem u CK AKVILA TRAVEL.
- 14.13.3.7** Za ztrátu a nebo poškození zavazadla při letecké přepravě má odpovědnost letecká společnost a náklady s vyřizováním reklamace za zavazadlo jde k tíži zákazníka. Cestovní kancelář AKVILA TRAVEL, s.r.o. takovou reklamaci nevyřizuje a zákazník vstupuje v přímý styk při vyřizování této reklamace s danou leteckou společností.
- 14.14 Zvláštní požadavky, které nemají charakter smluvního ujednání**
- 14.14.1** Na zvláštní požadavky, které nemají charakter smluvního ujednání, uváděné na Cestovní smlouvě (pokoj v patře, pokoj s výhledem na moře, apod.) bude brát CK AKVILA TRAVEL zřetel a bude se snažit ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, není možná kompenzace. Okolnost, že cestovní smlouva je jako celek potvrzena CK AKVILA TRAVEL nezakládá na tom, že tento požadavek musí být smluvně splněn, popř. jeho nesplnění musí být finančně kompenzováno zákazníkovi.
- 14.14.2** Za neposkytnutou službu, se tedy nepovažuje např. nepřidělení pokoje s výhledem na moře, pokoj v 1. patře apod., třebaže si o takzvaném jako práni napsal do své Cestovní smlouvy. Neposkytnutí této služby nelze reklamovat za účelem finanční kompenzace.
- 14.15 Vyšší moc**
- 14.15.1** Jde o neodvratitelnou událost, na kterou nemá i přes veškerou snahu či aktivitu CK AKVILA TRAVEL vliv. Přitom se za vyšší moc považuje, např. vojenský převrat vedoucí k všeobecnému chaosu, vznik lokální války, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života zákazníků, přírodní katastrofy typu zničujícího zemětřesení, silných záplav, tsunami, tornádo či orkánů či silných vichřic mající charakter zničující přírodní katastrofy, výbuch sopek, silné a zničující teroristické útoky, epidemie nemoci ohrožující zdraví a životy zákazníků, nepředvídatelné technické problémy letadla, silné bouře, které napáchnají škody na pláži, atd. Tyto události nemohou být předmětem reklamace za účelem finanční kompenzace.
- 14.15.2** CK AKVILA TRAVEL pohlíží na tyto neodvratitelné události jako na nouzový stav a může před nástupem cesty zákazníka bez jakéhokoliv dodržení lhůty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět z důvodů tzv. vyšší moci. Přitom CK AKVILA TRAVEL má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení zájezdu z důvodů vyšší moci budou zákazníci okamžitě dopraveni zpět, přičemž největší prioritou bude uchování zdraví a životy zákazníků. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodů vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.
- 14.16 Nákup na poslední chvíli, Last Minute, Last Moment, apod.**
- 14.16.1** Při nákupu Na poslední chvíli, popř. Last Minute, popř. Last Moment za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že i když je zachována předepsaná kvalita a množství služeb v plně šíři jako u plně placených klientů, přesto si CK AKVILA TRAVEL ponechává právo, při němž rozhoduje o rozdělení výhodných či méně výhodných služeb mezi své klienty při zachování obvyklého standardu předepsaného danou kategorií především ubytování, ale i jiných služeb. V praxi to znamená, že CK AKVILA TRAVEL rozhodne v tomto případě vždy ve prospěch plně placeného klienta oproti klientovi nakupujícího na Last Moment, atd. Nejde tedy o snížení množství a kvality služeb, ale o menší výhodu při zachování kvality a rozsahu služeb, např. při rozdělování pokojů v hotelu při zachování předepsaného standardu (nižší podlaží, bez výhledu na moře, apod.), dále tento klient nemá nárok na služby zdarma od CK AKVILA TRAVEL. Takový zákazník není oprávněn reklamovat menší výhodu při zachování kvality a menší výhodu při zachování rozsahu služby, ty jsou mu však poskytnuty vždy při zachování předepsaného standardu. CK AKVILA TRAVEL je povinna zachovávat pro klienty nakupující na Last Minute, apod. služby a jejich rozsah a kvalitu, kterou uvádí ve svých propagačních materiálech. V některých případech však mohou být změny služeb, při zachování stejné kvality a rozsahu, v rámci těchto Všeobecných smluvních podmínek u zákazníka provedeny.
- 14.17 Silniční komunikace, popř. pobřežní komunikace, letecké koridory**
- 14.17.1** Ke všem ubytovacím zařízením vždy vede silniční komunikace. Od praktické cesty po moderní silnici. Pobřežní komunikace mimo jiné slouží k zásobování Vašeho ubytovacího a stravovacího zařízení. Od důležitosti této místní silniční komunikace je odvozeno i její využívání místními obyvateli, rekreaty a zásobovacími vozidly či hromadnými dopravními prostředky, tedy tento fakt přináší i hlukost a prašnost v jejím bezprostředním okolí. V žádném ubytovacím zařízení v nabízených letoviscích není absolutní klid. Je tedy nutné počítat vždy s mírou hlukosti, ta je však dána normami dané země a není v rozporu se zdravotními a hygienickými normami této země. CK AKVILA TRAVEL neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy z zájezdu, týkající se blízkosti silniční komunikace od ubytovacího, stravovacího zařízení, pláže, apod., stížnosti na velikost provozu na této komunikaci či jiných dopravně přetížených komunikacích, absenci fyzických či neřízených (zebra) přechodů, popř. podchodů či nadchodů a hlukosti či prašnosti na komunikacích.
- 14.17.2** CK AKVILA TRAVEL neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy z zájezdu, týkající se blízkosti silniční koridoru při vzletu či přistávání letadel blízkého letiště od ubytovacího zařízení či pláže v době, která nespadá do nočního klidu,

které způsobují hluk, jenž je v souladu s hygienickou normou příslušného státu.

14.18 Škoda způsobená třetí osobou

14.18.1 CK AKVILA TRAVEL rovněž neodpovídá za škodu, která byla způsobena klientem, 3. osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (hluk ze sousedního pokoje, prach, nečistoty, hluk dopravními prostředky, apod. v letovisku, blízká stavební činnost, aj.) je CK AKVILA TRAVEL osvobozena od poskytnutí slev ze zájezdu a jiných finančních kompenzací klientům.

14.19 Fauna a flora

14.19.1 V jižních zemích je běžným jevem, že po letoviscích a v blízkosti ubytovacích a stravovacích zařízení se volně pohybují zvířata, tj. zejména psi a kočky. CK AKVILA TRAVEL nemůže ovlivnit výskyt těchto zvířat a tyto nejsou důvodem ke stížnosti klienta, jehož cílem je získání slevy z ceny zájezdu. Totéž se týká poleptajících plátek a jiné fauny. Doporučujeme klientům, aby se ve vlastním zájmu z hygienických a zdravotních důvodů nedotýkali zvířat. Doporučujeme klientům, aby se ve vlastním zájmu a to zejména při potápění v moři, nedotýkali živočichů, se kterými nemají zkušenosti.

14.19.2 V jižních zemích je běžné, že některé státní či obecní pozemky nejsou udržované tak, jak je zvykem v středoevropském prostoru (přerostlá tráva, hlodáči, apod.). Tyto obecní, neudržované pozemky, bývají často v blízkosti hotelů, ubytovacích zařízení či přístupových cest k plážím, plážových zařízeních či u samotných pláží a někdy nebývají řádně upravené. CK AKVILA TRAVEL nenese odpovědnost za takový stav, nemůže ho ovlivnit a to není důvodem ke stížnosti s cílem získání slevy ze zájezdu.

14.20 Transférovní doprava - v tuzemsku a zahraničí, transfer domácích zvířat

14.20.1 Požadavek na zajištění transferu musí být uveden při objednávání zájezdu na Cestovní smlouvě a potvrzen od CK AKVILA TRAVEL.

14.20.2 V tuzemsku: při náhradní dopravě na jiné letiště přebírá cestovní kancelář náklady na jízdu autobusem, popř. vlakem 2. třídou, popř. osobním služebním autem CK AKVILA TRAVEL. Klient si nemůže jednostranně, bez souhlasu CK AKVILA TRAVEL, např. najmout taxíka a požadovat jeho proplacení po CK AKVILA TRAVEL. Tento postup může být pouze s písemným souhlasem CK AKVILA TRAVEL.

14.20.3 Zakoupí-li si zákazník transfer od CK AKVILA TRAVEL na letiště a zpět, bude mu sdělen odjezdový transferový čas a odjezdové místo. Pokud klient nebude přítomen na odjezdovém místě v příslušný čas, nebude transferový dopravní prostředek bezúčelně vyčkávat a odjede bez klienta. Klient je povinen být na nástupním místě připraven nejméně 15 minut před odjezdem. Odpovědnost je tedy na klientovi a zaplacená platba za transfer, CK AKVILA TRAVEL nevrací.

14.20.3.1 Upozorňujeme klienty, na možnost čekání na letišti při odletu i přiletu, protože může z provozních důvodů, dojít ke spojení transferů pro více než jeden let. Pokud klient bude při přiletu ze své dovolené čekat na svůj zaplacený transferový dopravní prostředek déle než 2,5 hodiny, má právo na bezplatný převoz z letiště do místa určení. Přičemž začátkem čekání na transfer se rozumí vlastní nahlášení klienta u pracovníka na přepážce CK AKVILA TRAVEL. Dále má klient nárok při čekání v rozmezí 1,5-2,5 hod. na bezplatné základní občerstvení ve výši max. 50 Kč/osoba na účt CK AKVILA TRAVEL.

14.20.3.2 Za čekání menší než 1,5 hod. nárok na základní bezplatné občerstvení není. Za čekání menší než 2,5 hod. od nahlášení klienta u pracovníka CK AKVILA TRAVEL se bezplatný transfer nerealizuje.

14.20.3.3 Klient nemůže požadovat přistavení dopravního prostředku do místa bydliště (např. do jiného města, či přímo před svůj dům či byt). Trasa transferu je dána a místa nástupu a výstupu klientovi a zaplacená platba za transfer, CK AKVILA TRAVEL nevrací. Výjimka se připouští jen po domluvě s řidičem, za toto rozhodnutí je řidič přímo odpovědný CK AKVILA TRAVEL. Řidič toto rozhodnutí a posléze vykonání cesty provádí za úplatu, po smluvní dohodě obou stran a oproti vystavení pokladního dokladu.

14.20.3.4 CK AKVILA TRAVEL si vyhrazuje právo ze závažných důvodů zrušit transfer. Její povinnosti je na tuto skutečnost včas klienta upozornit a vrátit klientovi již zaplacené finanční prostředky.

14.20.4 Při plánování návazných dopravních spojů ze své dovolené musí klient, při použití transferové tuzemské přepravy, počítat s větší časovou rezervou v souvislosti se svými návaznými dopravními spoji. Po CK AKVILA TRAVEL nelze požadovat uhrazení jakýchkoli finančních prostředků v návaznosti na vzniklou škodu klienta.

14.20.5 V zahraničí: klient, který si zakoupí samostatnou letenku, nemá nárok na bezplatné transferové služby. Je nutné, aby si tuto transferovou službu zakoupil v CK AKVILA TRAVEL, jinak mu bude v zahraničí odepřena. Totéž se týká služeb delegáta a pojištění.

14.20.6 Čas a místo odjezdu v zahraničí transferovým dopravním prostředkem na letiště, je sděleno klientovi dle technických a reálných možností průvodcem-delegátem. Děje se tak mnoha obvyklými a zavedenými způsoby, např. informace jsou uvedeny na nástěnce, sdělí se tato informace klientovi SMS a následně se nechá zpětně tato informace potvrdit, že klient SMS četl a je s ní srozuměn, dále stacionárním telefonem nebo se informace předávají na informační schůzce s průvodcem-delegátem, apod. Je povinností klienta zajímat se a informovat se u průvodce-delegáta, kdy a jak bude proveden transfer v zahraničí z ubytovacích zařízení na odletové letiště. CK AKVILA TRAVEL požaduje součinnost a spolupráci s klientem tak, aby nedošlo k problémům. V případě nezájmu ze strany klienta nelze vinit CK AKVILA TRAVEL z nedostatečného informování a stěžovat si s cílem získání slevy z odletové letenky. Klient nemusí být doprovázen v transferovém dopravním prostředku při přjezdu či odjezdu z ubytovacího zařízení český mluvícím průvodcem-delegátem, mnohdy tuto činnost nahrazuje místní delegát ovládající alespoň jeden světový jazyk či jen řidič dopravního prostředku.

14.21 Převážení živých zvířat

PETC - na palubě může být pouze 1 x PETC (kočka, pes). V případě více žádostí o PETC, bude akceptován první zasláný a námi potvrzený požadavek.

Zbývající zvířata budou přepravována jako AVIH v zavazadlovém prostoru dle platných přepravních podmínek. Do nahlášení pro leteckou společnost je nezbytné uvádět - druh zvířete (kočka,pes), váha, a jméno cestujícího. Cestující s PETC mají v letadle vyhrazená speciální místa. Živá zvířata musí být přepravována ve schráně s dostatečnými otvory pro dýchání a s nepropustným dnem. Do kabiny letadla lze povolit pouze schránku, která bude umístěna pod sedačkou cestujícího (pod nohy) a jejíž váha včetně zvířete nesmí být větší než 5 kg. V kabině pro cestující lze přepravovat pouze malou schránku s rozměry 48x32x29 cm. Ostatní schránky mohou být přepravovány pouze v nákladovém prostoru.

V případě více zvířat než jedno, je nutné přepravovat pouze v nákladovém prostoru letadla, a to pouze ve stavu spícím po celou dobu letu. Cestující je povinen si vše zajistit na své náklady u veterinárního lékaře, zvíře musí být vybaveno platným očkovacím mezinárodním průkazem s veterinárním osvědčením. Tarif přepravy domácího zvířete dle ceníku. Zvířata je nutno hlásit dopředu v cestovní kanceláři. Nelze s nimi dojet bez upozornění a povolení k odbočení a odletu letadla. Většina hotelů nepřijímá zvířata v ubytovacím a stravovacím zařízení. Je nutné si vždy u CK AKVILA TRAVEL, s.r. o. ověřit, zda zvíře bude v příslušném hotelu přijato.

14.22 Placené služby, sejf, minibar, lednička, klimatizace, apod.

14.22.1 Klient je povinen si vyhradit dostatečnou osobní finanční rezervu k úhradě zpoplatněných služeb, které v průběhu své rekreace vyčerpá. Přičemž je potřeba počítat s tím, že každé ubytovací zařízení akceptuje jiný způsob platby. Doporučujeme klientům, aby se na výše uvedené informovaly u svého průvodce-delegáta.

14.22.1.1 Klient je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby, které nebyly součástí platby za zájezd, zejména konzumaci alkoholu, kávy, čaje, nealko nápojů, zmrzliny a doplňkové stravy.

14.22.1.2 Klient je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby (sejf, minibar, lednička, klimatizace, masáže, apod.). V případě rozporu mezi klientem a poskytovatelem služby se musí klient prokázat paragonem či pokladním dokladem, aby tyto služby již poskytovatelé služeb uhradil. CK AKVILA TRAVEL ani její zástupce, nebudou zasahovat mezi obě smluvní strany a do jejich vzájemných smluvních vztahů, rozporů a nedorozumění.

14.22.2 Vzájemné obchodní vztahy a z toho vyplývající rozpor či nedorozumění mezi klientem a poskytovatelem, jehož účastníkem nebyla CK AKVILA TRAVEL, automaticky zprůšňují CK AKVILA TRAVEL odpovědnosti za jednání takového klienta. Klient v takovém případě musí počítat s tím, že ponese následky svého jednání.

14.22.3 Při nákupu výše uvedených služeb bezprostředně spjatých s činností CK AKVILA TRAVEL, je lépe se spojit s průvodcem-delegátem a jeho prostřednictvím nakoupit požadované služby u poskytovatele. Jen tak se může vyhnout klient případným problémům s poskytovatelem služeb.

14.22.4 I když většina hotelů má sejf, přesto nedoporučujeme klientům brát s sebou drahé šperky či nadměrně velkou finanční hotovost. Sejf slouží především v ukládání platebních karet, cestovních dokladů, šeků, běžné finanční hotovosti, apod.

14.22.5 V případě, že hotovost klientovi v zahraničí dojde a nemá platební kartu, je ochotna CK AKVILA TRAVEL, s.r.o. přechodně vypomoci svému klientovi rozumně vysokou finanční hotovostí. Podmínkou však je, že v České republice složí za klienta jeho zástípkou danou hotovost na účt CK (Kč nebo EURO) a to před předáním hotovosti klientovi v zahraničí.

14.22.6 Pokud klient požaduje nárazový či trvalý přiděl tekutin do hotelového minibaru, je lépe tuto skutečnost oznámit průvodci-delegátovi nebo přímo na recepci, necht' nedochází k pozdějším nedorozuměním. Obsah minibaru není v ceně zakoupených služeb klientem u CK AKVILA TRAVEL, s.r. o., nýbrž obsah zkonsumovaného minibaru si klient na recepci hradí sám.

14.23 Alkohol, omamné a psychotropní látky

14.23.1 Klient, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nebude připuštěn v tuzemsku do tranzitové přepravy z místa určení na letiště. Rovněž tak, při přiletu z letiště do místa určení. Klientovi v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený transfer. O vyloučení z transferové přepravy rozhoduje vždy řidič daného vozidla. CK AKVILA TRAVEL neručí za to, že se klient v takovémto případě nedostaví včas na odletové letiště.

14.23.2 Klient, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nemusí být (a zpravdila nebude) vpuštěn do letadla k cestě do/ze zahraničí. O případném vyloučení z této letecké přepravy rozhoduje vždy kapitán daného letadla. Klientovi v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Pokud se rozhodnou i zbylí členové rodiny vyloučeného klienta či jeho přátelé, že rovněž solidárně neodletí, nemohou ani oni požadovat vrácení finančních prostředků za již zaplacený a nečerpaný zájezd.

14.23.3 Klient, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, a způsobí vážné problémy v ubytovacím či stravovacím zařízení v zahraničí, může být vedením daného hotelu vystěhován bez náhrady jakékoli škody. Rozhodnou-li se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto klientem opustí ze své vůle a solidárně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po CK AKVILA TRAVEL.

14.24 Újma

14.24.1 U klienta, u kterého vznikly sekundární problémy tj. nemohl využít v plné šíři již zaplacenou stravu, např. all inclusive, nemohl využít fakultativních výletů či jiných služeb, koupání, slunění, atd.a to na základě např. střevních a zažívacích problémů či jiných problémů a uvádí to ve své reklamaci jako svoji újmu, nebude CK AKVILA TRAVEL brát na zřetel takovou stížnost a takovému klientu nepřisluší sleva z ceny zájezdu či jiné finanční odškodnění. Újma by klientovi v případě střevních a zažívacích problémů vznikla jediné tehdy, pokud by státní správa příslušné země byla provedena kontrola a byla protokolárně zjištěna a úředně zapsána stravovací či hygienická chyba příslušného zařízení.

14.24.2 V případě jiných problémů by újma byla přiznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní pocity klienta a jeho rodinných příslušníků či klientů v příbuzenském vztahu, se nepovažují za průkazná a doložitelná fakta.

14.24.3 CK AKVILA TRAVEL, s.r. o. neakceptuje nároky zákazníka za tzv. ztracený čas v čase svého zájezdu (např. při překnihování, je nutné se přestěhovat do původního ubytovacího zařízení, nebo při čekání v recepci hotelu na přidělení hotelového pokoje, nebo při čekání na transferovou přepravu na letiště, apod.) a jim zaviněné nevyužití služby. Tento tzv. ztracený čas či nevyužití služby nemohou být důvodem k finanční kompenzaci.

14.24.4 Pokud klient tvrdí, že měl stres či utrpěl psychickou újmu či tvrdí, že měl naprosto zkaženou dovolenou na zájezdu, musí tento stav důvěryhodně prokázat.

14.25 Media

14.25.1 Reklamující klient je si plně vědom toho, že v případě uveřejnění jména CK AKVILA TRAVEL, která má ochrannou obchodní známku v České republice, a to v jakýchkoli mediích či masmédiích, či u jiných cizích subjektů, při nedodržení a nerespektování presumpce nevinny, bude mít toto jednání za následek odpor ze strany CK AKVILA TRAVEL.

14.26 Vyloučení klienta ze zájezdu

Průvodce-delegát, popř. jiný zástupce CK AKVILA TRAVEL má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit bez jakéhokoliv nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení zákazníka ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci, či obtěžuje-li tento zákazník svoje okolí (personál hotelů, bazénů, stravovacích zařízení, apod.), zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být rovněž vyloučen pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud soustavně narušuje průběh daného zájezdu CK AKVILA TRAVEL, pokud záměrně a prokazatelně nedodrží ujednání mezi ním a CK AKVILA TRAVEL (viz Cestovní smlouva, VSP, apod.), pokud zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK AKVILA TRAVEL použije proti nevhodnému chování a jednání zákazníka všechny legální postupy v dané zemi (spojí se s českou ambasádou, požádá o pomoc místní policii, požádá o pomoc místní lékařskou pohotovost, apod.). Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jsou plně ve finanční režii zákazníka a CK AKVILA TRAVEL nebude proplácet žádné finanční kompenzace danému neukázněnému zákazníkovi.

14.27 Další ustanovení

Naše smluvně právní kancelář Ritter-Šťastný, Riegrova 12, PSČ 772 00, Olomouc, e-mail: info@ritter-stastny.cz

14.28 Lékařská pomoc

Ordinace hodiny jednotlivých lékařů a otevírací doba lékařů bývá zpravidla od 9:00 hodin do 21:00 hodin, přičemž se musí počítat, že i zde se dodržuje odpolední siesta. V případě onemocnění se obraťte na delegáta, není-li delegát k dosažení, lze se při zvlášť závažných případech dostavit do nejbližšího zdravotnického zařízení. Nezapomente se však vždy prokázat pojišťovací kartičkou (asistenční služba), kterou obdrží každý klient cestovní kanceláře Akvila Travel, s.r.o. současně s Pokyny k zájezdu nebo přímo na příslušném letišti při odletu současně s letenkou. Nemáte-li k dispozici svoje léky, je nejlépe požádat o pomoc průvodce-delegáta k asistenci u lékaře případně v lékárně.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1 Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK AKVILA TRAVEL jen tehdy, není-li cestovní kancelář stanovena, či předem sjednan rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem Cestovní smluv, že jsou jim Všeobecné smluvní podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK AKVILA TRAVEL o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny.

15.2 Neplatnost některého ustanovení těchto Všeobecných smluvních podmínek nemá vliv na celkovou platnost podmínek a Cestovní smlouvy. Tyto podmínky se vztahují rovněž na prodej charterových letenek, letenek pravidelných linek, poskytované transfery v zahraničí pro individuály, služeb delegáta pro individuály či individuální pojištění zákazníka. Ostatní ustanovení podmínek se použijí přiměřeně. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny leteckými mezinárodními úmluvami, jimiž je ČR vázána.

15.3 Právo na tiskové chyby vyhrazeny v propagačních materiálech CK AKVILA TRAVEL.

15.4 Změna prodejních cen vyhrazena. Aktuální informace a případné změny jsou uváděny v příslušných sekcích internetových stránek www.akvila.cz

16. PLATNOST

16.1 Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.9.2011 až do vydání nové účinnosti a platnosti a jsou nedílnou součástí Cestovní smlouvy každého zákazníka.

16.2 Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou uvedeny i v ceníku katalogu Lěto 2012.