

Všeobecné smluvní podmínky

Upravující vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří Adria Bus s.r.o. a účastníky zájezdů / pobytů (dále jen zájezd) pořádaných Adria Bus s.r.o., uzavřené v souladu s ust. z. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a ust. z. č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů.

Tyto Všeobecné podmínky jsou smluvní ujednání Adria Bus s.r.o. s účastníkem zájezdu pořádaném Adria Bus s.r.o., nebo jiným právním subjektem (dále jen zákazník). Souhlas s tímto ujednáním potvrzuje zákazník svým podpisem (v případě organizace podpis oprávněné osoby jednat s Adria Bus s.r.o.) na smlouvě o zájezdu (dále jen SoZ). Objednavatel zájezdu je povinen všechny účastníky zájezd seznámit se Všeobecnými podmínkami, programem zájezdu a službami, které poskytují Adria Bus s.r.o., včetně informování o pokynech získaných od Adria Bus s.r.o.

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi Adria Bus s.r.o. a zákazníkem vzniká okamžikem doručení řádně vyplněné a podepsané SoZ a úhradou zálohy. Tyto podmínky musí být splněny nejpozději do data splatnosti zálohy uvedené v SoZ. Při platbě složenkou se jedná o termín, kdy Adria Bus s.r.o. obdrží potvrzení o zaplacení, při bezhotovostní platbě se jedná o termín, kdy je požadovaná částka připsána na bankovní účet Adria Bus s.r.o. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu. Za smluvní závazky spoluúčastníků zájezdu odpovídá zákazník, který podepsal SoZ. Po podpisu SoZ předá Adria Bus s.r.o. zákazníkovi jedno vyhotovení SoZ spolu s těmito Všeobecnými podmínkami jako potvrzení zájezdu dle § 2525 z.č. 89/2012 Sb.

II. Cena zájezdu a úhrada

Celková cena zájezdu je cena sjednaná mezi Adria Bus s.r.o. a zákazníkem. Tato cena je uvedena v SoZ spolu s popisem poskytovaných služeb a potvrzena Adria Bus s.r.o. Podmínky úhrady zálohy jsou uvedeny v bodě I., doplatek ceny zájezdu uvedený v SoZ je povinen zákazník uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu uvedeným v SoZ. Bez zaplacení celkové ceny v termínu, uvedené v SoZ, nemá zákazník nárok čerpat služby uvedené v SoZ, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak. Po splnění veškerých platebních podmínek vůči Adria Bus s.r.o. bude zákazníkovi doručeno písemné potvrzení jeho účasti a případně jeho spoluúčastníků na zájezdu dle SoZ – voucher nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

V případech taxativně vymezených ust. §2530 odst. 2 z. č. 89/2012 Sb., které nemůže Adria Bus s.r.o. svou vlastní činností ovlivnit a které vzniknou v době po vydání oficiálního katalogu (zvýšení nákladů na dopravu včetně cen pohonných hmot, změna kurzu Kč vůči konvertibilním měnám v průměru o více než 10%, platby spojené s dopravou – letištní, přístavní, či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu.), si Adria Bus s.r.o. vyhražuje právo jednostranně zvýšit cenou zájezdu. Oznamení o zvýšení ceny zájezdu je Adria Bus s.r.o. povinen oznámit zákazníkovi písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu a zákazník má právo od SoZ odstoupit bez hrazení odstupného. Neodstoupí-li zákazník od SoZ písemně do 7 dnů ode dne doručení informace o zvýšení ceny zájezdu, zavazuje se zvýšenou cenu zájezdu respektovat. Případně slevy vyhlášené Adria Bus s.r.o. po datu podpisu SoZ zákazníkem nezakládají právo zákazníka na jejich uplatňování.

V případech, kdy zákazník neuhradí ve stanovených lhůtách uvedených v SoZ zálohovou či doplatkovou částku nebo neprokáže-li jejich uhrazení, je Adria Bus s.r.o. oprávněn odstoupit od SoZ a písemně tuto skutečnost oznámit zákazníkovi. Zákazník se zavazuje uhradit Adria Bus s.r.o. odstupné v příslušné výši ke dni zrušení SoZ ze strany Adria Bus s.r.o.

Faktura pro zaměstnavatele zákazníka bude vystavena na základě písemné objednávky, která musí obsahovat přesný název a adresu organizace, IČ, DIČ, bankovní spojení, jméno zaměstnance, rezervací číslo a částku, na kterou má být faktura vystavena (případně další náležitosti, které zaměstnavatel zákazníka vyžaduje). Za každou opravu již vystavené faktury bude účtován paušální poplatek 100 Kč.

III. Odstoupení od SoZ ze strany Adria Bus s.r.o.

Adria Bus s.r.o. je oprávněn odstoupit od SoZ pouze z důvodů uvedených v z. č. 89/2012 Sb. O zrušení konání zájezdu je Adria Bus s.r.o. povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat zákazníka, nejpozději do 21 dnů před termínem zahájení zájezdu. V tomto případě je zákazníkovi nabídnuta změna SoZ nebo má zákazník právo na vrácení dosud uhrazené částky. Zruší-li Adria Bus s.r.o. zájezd v době 20 a méně dnů před zahájením zájezdu, zaplatí zákazníkovi dosud uhrazenou částku a pokutu ve výši 10 % celkové ceny zájezdu. Adria Bus s.r.o. má právo odstoupit od SoZ i v případě nesplnění platebních podmínek uvedených v bodě II.

IV. Odstoupení od SoZ ze strany zákazníka

Zákazník má právo odstoupit od SoZ, bez udání důvodů, výhradně písemně. Adria Bus s.r.o. bere tuto skutečnost na vědomí dnem obdržení tohoto oznámení.

Zákazník je povinen při zrušení SoZ zaplatit Adria Bus s.r.o. odstupné, jehož výše je stanovena takto:

- **ode dne podpisu SoZ do 90 dnů včetně před termínem zahájení zájezdu – 10 % z celkové ceny uvedené v SoZ, nejméně však 500 Kč**
- **89 až 45 dnů včetně před termínem zahájení zájezdu – 30 % z celkové ceny uvedené v SoZ**
- **44 až 30 dnů včetně před termínem zahájení zájezdu – 50 % z celkové ceny uvedené v SoZ**
- **29 až 14 dnů včetně před termínem zahájení zájezdu – 70 % z celkové ceny uvedené v SoZ**
- **13 dnů a méně před termínem zahájení zájezdu – 100 % z celkové ceny uvedené v SoZ**

V případě zrušení zájezdu Adria Bus s.r.o. vyúčtuje a vrátí již obdrženu úhradu zákazníkovi sníženou o odstupné poslední den příslušného čtvrtletí daného kalendářního roku. Nevycerpá-li zákazník vlastní vinou v průběhu zájezdu jiným plně uhrazené služby, nemá nárok na vrácení odpovídající částky. Zákazník má právo na odstoupení od SoZ a vrácení dosud zaplacené částky bez odstupného pouze v případě, že Adria Bus s.r.o. navrhne zvýšení ceny zájezdu o více než 10 % a zákazník se zvýšením ceny zájezdu nesouhlasí (musí však být splněn postup uvedený v bodě II.).

V. Práva a povinnosti Adria Bus s.r.o.

Adria Bus s.r.o. je povinen splnit veškeré složky zájezdu a dodržet úroveň dopravního prostředku, ubytování, stravování atd. popsanou v katalogu dle znění ust. §10 odst. 1 z.č. 159/1999 Sb. Nastanou-li okolnosti, zabráňující Adria Bus s.r.o. poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je Adria Bus s.r.o. oprávněn provést odpovídající změny. Takové změny je Adria Bus s.r.o. povinen písemně sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních či jiných důvodů.

Adria Bus s.r.o. si vyhražuje právo přidělování sedadel zákazníkovi v dopravním prostředku. Adria Bus s.r.o. si vyhražuje právo na změnu hodiny příjezdu či odjezdu, jakož i na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická či vojenská situace v navštívené zemi), stávk, dopravních problémů a poruch a dalších okolností, které Adria Bus s.r.o. nemůže svou činností ovlivnit. Ve výše uvedených případech nepřebírá Adria Bus s.r.o. odpovědnost za důsledky a škody vzniklé ze změny programu.

Rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu zájezdu a služeb z důvodu zásahu vyšší moci v průběhu zájezdu. V tomto případě může Adria Bus s.r.o. zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi.

Při nevhodném chování, které obtěžuje ostatní účastníky zájezdu, narušování průběhu zájezdu, nerespektování vnitřního řádu ubytovacího zařízení, nedodržení smluvních ujednání mezi zákazníkem a Adria Bus s.r.o., má právo zástupce Adria Bus s.r.o. takového zákazníka ze zájezdu vyloučit bez nároku vrácení částky odpovídající hodnotě nevycerpaných služeb.

VI. Práva a povinnosti zákazníka

Účastník zájezdu starší 12 let, nebo který tohoto věku v průběhu zájezdu dosáhne, se zavazuje uhradit Adria Bus s.r.o. povinný příplatek. Jedná se o pobytový poplatek navštívené země, který se promítá v celkové ceně zájezdu. Objednavatel hromadného zájezdu uhradí celkový povinný příplatek, který zvýší hodnotu doplatkové faktury v souladu s doručeným jmenným seznamem všech spolucestujících do Adria Bus s.r.o. (Adria Bus s.r.o. musí mít k dispozici tento seznam nejpozději 6 týdnů před nástupním termínem) – případně rozdíly vzniklé změnou osob v době po doručení seznamu je vedoucí zájezdu povinen finančně vyrovnat s pracovníkem Adria Bus s.r.o.

V místě pobytu proti vystavení řádného dokladu. Zákazník je povinen včas předat Adria Bus s.r.o. všechny požadované informace a doklady nutné k bezproblémovému průběhu zájezdu a respektovat pokyny pracovníků Adria Bus s.r.o.

U osob mladších 18 let bez doprovodu dospělé osoby v průběhu zájezdu je nutný souhlas zákonného zástupce s notářsky ověřeným podpisem na SOZ. U osob mladších 15 let je v průběhu zájezdu nutný doprovod jeho zákonného zástupce nebo jiné dospělé osoby, která je povinna prostřednictvím objednavatele doložit před zahájením zájezdu souhlas s jeho účastí a notářsky ověřeným podpisem jeho zákonného zástupce.

Zákazník je povinen dodržovat veškeré celní, devizové a ostatní platné předpisy navštívené země. Při jejich nedodržení, kterým by zákazník ohrozil průběh zájezdu, může být vyloučen z účasti na zájezdu bez nároku na vrácení částky nevycerpaných služeb. V případě ztráty cestovního dokladu v průběhu zájezdu je zákazník povinen si opatřit nové na vlastní náklady. Zástupce Adria Bus s.r.o. v místě pobytu pouze zajistí doprovod poškozeného zákazníka na policejní stanici a sdělí potřebné kontaktní adresy, přičemž všechny účelné vynaložené prostředky je zákazník povinen uhradit Adria Bus s.r.o. Dojde-li ke ztrátě v průběhu autobusové přepravy zajištěné Adria Bus s.r.o., dopraví jej Adria Bus s.r.o. na jeho náklady na nejbližší policejní stanici.

Účastník autobusové přepravy je povinen dodržet povolený hmotnostní limit zavazadel do 20 kg na osobu. Případné problémy vzniklé v průběhu jízdy spojené s přetížením autobusu budou posuzovány jako porušení smluvních ujednání a zákazník je povinen uhradit všechny účelné vynaložené prostředky. Zákazník se zavazuje uhradit veškeré škody, které zavazní v průběhu zájezdu, spolu se všemi spojenými účelné vynaloženými náklady, které vznikly Adria Bus s.r.o. při náhradě těchto škod.

VII. Změny v SoZ ze strany zákazníka a jejich poplatky

Jakákoliv změna v SoZ může být provedena pouze na základě písemného požadavku zákazníka uvedeného v SoZ a jím podepsané. Tuto změnu provede Adria Bus s.r.o. v rámci možnosti při vynaložení veškerých dostupných prostředků. Za každou změnu SoZ – překnihování požadované zákaznickém účtuje Adria Bus s.r.o. paušální poplatek ve výši 200 Kč. Za každou změnu v SoZ, provedenou v době kratší než 30 dní před zahájením zájezdu, účtuje Adria Bus s.r.o. paušální poplatek 400 Kč. Jedná se zejména o změnu termínu, místa pobytu, způsobu dopravy, pojištění, stravování a jiné. V době kratší než 5 dnů před nástupem na pobyt nelze měnit termín zájezdu ani způsob dopravy. Oznamení změny osob v SoZ (postoupení SoZ dle §2532 z.č. 89/2012 Sb.) musí obsahovat, kromě jiného, prohlášení nové osoby, že souhlasí s již uzavřenou SoZ včetně Všeobecných podmínek. V den doručení oznámení se stává tato nová osoba zákazníkem Adria Bus s.r.o. V případě, kdy se sníží nebo zvýší celkový počet osob v SoZ, je povinen zákazník respektovat a uhradit novou cenu vyplývající z této změny. Původní i nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů Adria Bus s.r.o. spojených s provedením změny.

VIII. Reklamac

Ve věci reklamace se Adria Bus s.r.o. odkazuje na §2537 a násl. z.č. 89/2012 Sb. Každý zákazník má možnost reklamovat vady poskytnutých služeb ihned po jejich zjištění tak, aby bylo možno tyto vady odstranit v rámci možnosti Adria Bus s.r.o. ještě v průběhu zájezdu. Zákazník tyto reklamace řeší s pracovníkem Adria Bus s.r.o. v místě pobytu.

Nedílnou součástí reklamace musí být protokol, ve kterém je podrobně popsán zákaznickým předmět reklamace a stanovisko pracovníka Adria Bus s.r.o., se kterým se reklamované vady řešily, včetně jeho podpisu. Odmítne-li se pracovník Adria Bus s.r.o. vyjádřit do protokolu, je zákazník povinen pro oprávněnost svých tvrzení získat podpis nejméně jednoho nestranného svědka s uvedením jeho adresy a tel. kontaktu. Bez těchto náležitostí nelze reklamaci uplatnit a zaniká i nárok na případné finanční vyrovnání. Při splnění výše uvedených náležitostí za Adria Bus s.r.o. zavazuje sdělit své stanovisko k reklamaci písemně nejpozději do 30 dnů od doručení od kanceláře Adria Bus s.r.o.

IX. Jiná ujednání a závěrečná ustanovení

Ústní dojednání služeb, které nejsou popsány v katalogu nebo nebyly písemně sjednány mezi zákazníkem a pracovníky Adria Bus s.r.o., neoprahují zákazníka k jejich případnému nárokování či k finančním náhradám za ně.

Zákazník potvrzuje podpisem SoZ svůj souhlas s tím, aby Adria Bus s.r.o. zpracovával jeho osobní údaje uvedené v SoZ za účelem nabídky poskytovaných a zprostředkovaných služeb Adria Bus s.r.o. a pro akviziční činnost. Zákazník zároveň prohlašuje, že je způsobilý podpisem SoZ udělit souhlas i na zpracování osobních údajů všech osob uvedených v SoZ. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Adria Bus s.r.o. a dále jen osobám, které jsou oprávněné služby zabezpečované Adria Bus s.r.o. nabízet a poskytovat.

U všech zájezdů pořádaných Adria Bus s.r.o. je z hygienických a bezpečnostních důvodů zakázána přeprava zvířat autobusem. Porušení tohoto smluvního ujednání je považováno za hrubé porušení ustanovení bodu V. se všemi z toho vyplývajícími následky pro zákazníka. Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

Tyto Všeobecné podmínky platí s účinností od 1. 1. 2016 pro všechny zahraniční zájezdy či pobyty pořádané Adria Bus s.r.o. a jsou nedílnou součástí SoZ.