VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY - APOLLON cestovní kancelář s.r.o.

Následující podmínky platí pro všechny zájezdy ve smyslu § 2522 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, pořádané APOLLON cestovní kanceláři, s.r.o. IČ: 29226996, se sídlem Brno, Starobrněnská 334/3, PSČ 602 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66984 (dále jen CK).

1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah vzniká mezi CK a zákazníkem (příp. jeho zmocněným zástupcem) na základě uzavřené smlouvy o zájezdu dle zákona 89/2012 Sb. (§2521-2549). Zákazníkem podepsaná smlouva o zájezdu a následně potvrzená CK je závazná pro obě strany a současně je závazná i pro další osoby uvedené objednavatelem na smlouvě. Potvrzením smlouv o zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě služeb. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že jsou mu známy podmínky a že je v plném rozsahu respektuje. Obsah smlouvy o zájezdu je určen katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými k smlouvě o zájezdu. V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, Všeobecnými smluvními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CK a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdu ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu") nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

2. CENA ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA

Smluvní cenou zájezdu se rozumí smluvní cena, kterou CK potvrdí zákazníkovi na smlouvě o zájezdu, kde se smluvní strany dohodly, že ceny jsou cenami smluvními mezi CK a zákazníkem. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno) a pojištění dle zákona číslo 159/1999 Sb. Nabídkové ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK, zejména v katalozích a propagačních materiálech CK. Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly nabídkové ceny uvedené v těchto materiálech stanoveny, CK si vyhrazuje právo tyto ceny do doby uzavření smlouvy o zájezdu jednostranně upravit. Smluvní strany se dohodly, že v případě slevy, které vyhlašuje CK po datu podpisu Smlouvy o zájezdu, nezakládají právo zákazníkovi na zlevněnou cenu. CK si vyhrazuje právo při vyhlášení prodeje zájezdů na poslední chvíli tzv. Last minute jednostranně upravit smluvní cenu s tím, že závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu. CK a zákazník se dohodli na záloze za úhradu zájezdu ve výši 30-50% (dle cenového zvýhodnění) ze souhrnné ceny objednaných služeb při podpisu smlouvy. Souhrnou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb, dalších sjednaných poplatků, atd.). Zákazník souhlasí s úhradou do výše 50% z celkové ceny zájezdu do 31. 3. 2016 a do výše 100 % z celkové ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před prvním dnem čerpání služeb. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu o zájezdu v době kratší než 30 dní před prvním dnem čerpání služeb, je povinen zaplatit CK celou cenu akce nebo zájezdu najednou při odevzdání podepsané Smlouvy o zájezdu. Zaplacením ceny, popř. zálohy se rozumí složení částky v pokladně CK v hotovosti nebo připsáním peněžní částky na účet CK u bezhotovostního placení. Při placení fakturou, složenkou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části zákazníkem v dohodnutých termínech, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu jednostranně zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné) hradí zákazník. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

3. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

CK má právo v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „NOZ") - § 2530 NOZ na jednostranné zvýšení ceny zájezdu z důvodů

a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot

b) zvýšení platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průběhu o více než 10 %

Oznámení o zvýšení je zákazníkovi odesláno nejpozději 21. den (dvacátý první) před zahájením zájezdu.

- Změna ceny zájezdu při změně kurzu CZK k USD a EUR (dále jen cizí měna): cena služeb vychází z kurzu 22,50 CZK za 1,- USD a 27,15 CZK za 1,- EUR. Dojde-li ke změně kurzu CZK vůči cizí měně o více než 10 %, bude zákazníkům jednostranně zvýšena cena zájezdu o 1 % za každé 1 % změny kurzu CZK vůči cizí měně.
- písemné oznámení (e-mailem nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu
- palivový příplatek u leteckých zájezdů – u zájezdů s leteckou dopravou vychází cena dopravy (jejíž součástí je cena pohonných hmot), která je součástí ceny zájezdu z referenční ceny leteckého paliva 600,- USD/MT. V případě ceny leteckého paliva přesahující cenu 600 USD/MT, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o tzv. palivový příplatek, který bude zákazníkovi účtován jako POVINNÝ PŘÍPLATEK. V souladu se Smlouvami s leteckými dopravci bude zákazníkovi účtována výše palivového poplatku podle tohoto vzorce: Palivový poplatek (USD/1 zpáteční letenku) = (cena na světových trzích – referenční cena)*SP*SWK/K, přičemž „SP" znamená průměrnou spotřebu paliva na daném letu v tunách, „SWK" znamená koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,1395 a „K" znamená průměrnou sedačkovou kapacitu letadla, která činí 183 míst. Výsledek výpočtu se přepočte z USD na CZK dle kurzu ČNB platného v den výpočtu. Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní dny určená Platts „Barges FOB Rotterdam High" uveřejněná v „Platts Marketscan" dostupném na www.platts.com. Referenční cena je 600 USD/MT (přičemž MT je označení pro metrickou tunu paliva). Za zvýšení ceny dopravy včetně cen pohonných hmot (v souladu s NOZ) se považuje také změna kurzu USD k CZK. Ceny letecké dopravy vycházejí z Referenčního kurzu 22,50 CZK za 1,- USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou jednu obousměrnou letenku) jednostranně zvýšena o 15,- Kč za každých 0,1 CZK, o které bude Referenční kurz převýšen aktuálním kurzem.
- palivový příplatek u autokarových zájezdů – v případě, že dojde ke zvýšení ceny motorové nafty (diesel) o více než 10 % (počítá se průměrná cena nafty za měsíc říjen předcházejícího roku v porovnání s průměrnou cenou motorové nafty v měsíci předcházejícímu měsíci zahájení zájezdu) bude CK účtovat u všech autokarových zájezdů (s výjimkou jednodenních poznávacích zájezdů) palivový příplatek ve výši 200,- Kč/os. Klient podpisem Smlouvy prohlašuje, že se na tomto ustanovení dohodl s CK a souhlasí s ustanoveními o automatickém účtování palivových příplatků.
- CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smluv o zájezdu (nikoli tedy jednostraně u již prodaných zájezdů). Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlašuje se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejců CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uváděné v tištěných katalozích CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).
- případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

V případě jednostranného navýšení ceny CK písemně oznámí klientovi výši a důvod tohoto navýšení a vyzve ho k zaplacení doplatků ve lhůtě, která může činit nejméně 5 dnů ode dne odeslání výzvy avšak nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu s tím, že klient je povinen zaplatit rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě stanovené CK. Toto ustanovení o jednostranném navýšení ceny zájezdu se obdobně vztahuje také na možnost jednostranného navýšení cen dalších služeb poskytovaných CK zákazníkovi podle příslušných článků ve smlouvě o zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

4. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU:

- změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla nebo busu, změny trasy a termínu letu nebo trasy a termínu autobusové dopravy, mezipřistání, eventuelně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci). CK není odpovědna za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.
- CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30-ti účastníků CK je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd a je povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka nejpozději **14 dní před termínem pobytových zájezdů** a **7 dnů před termínem poznávacích zájezdů.** CK si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od smlouvy v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto článku není CK odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv jiné pokuty.
- jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, CK neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK povinna:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků
- u zájezdů „Last minute" si CK vyhrazuje právo na změnu ubytování bez nároku klienta na slevu

Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK APOLLON nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK ve smyslu ustanovení §852a a násl. Občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
- právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebyly zákazníkovi sděleny, a které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb, a které jsou CK známy
- právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování". Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatku spojených s překnihováním **ve výši 200 Kč/osoba** a to vše před zahájením zájezdu
- právo na reklamaci v souladu s článkem 7
- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve Smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech
- právo na poskytnutí informací k odbavení na cestu (pokyny) 7 dní před zahájením zájezdu

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péci u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- účastníci ve věku 15-18 let doloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento sám zájezdu nezúčastní
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat
- dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí CK. CK nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- zaplatit dle uzavřené smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK
- veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění. Pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou.

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit nebo poškodit jméno CK anebo jejího zástupce (eventuálně delegáta)
- uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle Smlouvy o zájezdu
- dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby
- dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb
- řídit se pokyny zástupce CK či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program a předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, STORNO POPLATKY/ODSTUPNÉ:

Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu a vrácení zaplacené částky za zájezd bez účtování jakýchkoliv stornopoplatků v těchto případech:
- pokud nepřijme návrh CK na změnu Smlouvy o zájezdu
- pokud CK poruší své povinnosti stanovené Smlouvou o zájezdu nebo zákonem

Zákazník má právo zrušit smlouvu o zájezdu s CK a to kdykoliv před zahájením zájezdu. Dnem zrušení zájezdu se rozumí den doručení zprávy o zrušení Smlouvy o zájezdu CK.
Doporučuje se, aby zákazník oznámení o odstoupení od smlouvy sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. V případě, že zákazník Smlouvu o zájezdu uvedeným způsobem zruší, je povinen uhradit CK následující odstupné (stornopoplatek), přičemž výše odstupného je závislá na době zbývající do stanoveného počátku akce tj. do prvního dne čerpání jakýchkoliv služeb dle termínů uvedených ve Smlouvě o zájezdu. Odstupné je CK vypočteno z původní ceny uvedené ve Smlouvě o zájezdu. Výše odstupného, na kterých se CK se zákazníkem podpisem Smlouvy o zájezdu dohodli, je následující:

do 61. dne před začátkem zájezdu	**10 %** z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu, minimálně 500 Kč/osoba
od 60. do 21. dne před začátkem zájezdu	**50 %** z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu
od 20. do 8. dne před začátkem zájezdu	**80 %** z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu
od 7. dne před začátkem zájezdu	**100 %** z konečné ceny sjednané Smouvou o zájezdu

Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatku a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb a u jednotlivých služeb prodejní cena. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatku se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji/studiu musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.
CK má právo jednostranně započíst storno poplatek se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

CK APOLLON může, mimo jiné, odstoupit od Smlouvy o zájezdu v těchto případech:
- před zahájením zájezdu, z důvodu zrušení zájezdu CK. Zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová Smlouva o zájezdu.
- z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud CK odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních zákazníků či pracovníků CK, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré náklady, které CK vznikly a případně vzniklou škodu.
- v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení zákazníků zpět.

Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka. Do 10. dne před zahájením zájezdu (odletem/odjezdem) může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu. **Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 200 Kč za osobu**. Od 9. Dne před zahájením zájezdu (odletem/odjezdem) se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit storno poplatek dle článku 6. Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová Smlouva o zájezdu bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

7. REKLAMAČNÍ ŘÁD, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY A VYŠŠÍ MOC

Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře APOLLON, s.r.o.), je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen “zákon o podnikání v cestovním ruchu”) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen “zák. o ochraně spotřebitele). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vada vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. **Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. Škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK,** případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři v **Brně na adrese: APOLLON cestovní kancelář s.r.o., Starobrněnská 3, 602 00 Brno nebo e-mailem: alena@ck-apollon.cz. Reklamaci může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře. Přijmout reklamaci je oprávněn každý pracovník CK APOLLON v Brně či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si klient reklamované služby sjednal.** Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kanceláře se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. Zákazník, který uzavřel smlouvu online se může obrátit při mimosoudním řešení sporů na Evropskou komisi (tzv. ODR). Více informací naleznou spotřebitelé zde: http://ec.europa.eu/consumers/odr. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nezjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. **CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.** Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) *a) zákazníkem, b) třetí osobou*, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo *c) neodvratitelnou událostí*, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami či Přepravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. **Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoli další reklamace vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce.** V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.
- CK podle úst. §852j obč. zák. neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- v otázkách reklamace a odpovědnosti za vady zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

Za stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy, zemětřesení atd. CK nepřebírá odpovědnost za škody a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Dále z těchto důvodů nebude vrácena klientovi již uhrazena platba, pokud nebude dohodnuto jinak. Eventuální další výdaje, spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK proplaceny.

8. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ CK PRO PŘÍPAD ÚPADKU

CK má sjednáno **Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře u Generali Pojišťovny - pojistná smlouva č. 1710160023**, které je zahrnuto v ceně zájezdu, a z něhož vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláří právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku zákazníkovi:
1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu

v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle §1 odst.1 zák. Č. 159/1999 Sb.

REPATRIACE ZE ZAHRANIČÍ

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu: Tel.: (+420) 221 586 660, Fax: (+420) 221 586 100, E-mail: operations@europ-assistance.cz

REFUNDACE NÁKLADŮ

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, nejpozději do 6 měsíců učiňte písemné oznámení na adresu: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4 a předložte Vaši smlouvu o zájezdu, případně další doklady potřebné k refundaci nákladůOdkaz na kartičku o pojištění CK najdete na: https://www.travsupsys.sk/everest2003/card.php?id=5d91d2e49de7760ba215dd8ed3ed109e

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Každý klient musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření smlouvy. Rozsah standardní nabídkypojištění je uveden na stránkách www.ck-apollon.cz. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese: **https://www.travsupsys.sk/download/UNIQA_VPP_CES10.pdf**

10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Se objednávají pouze v místě pobytu u zástupce/delegáta CK a platí se v hotovosti v měně EUR. CK nenabízí při sjednání Smlouvy o zájezdu možnost zakoupení fakultativních výletů. Program, popis a ceny výletů uvedené u jednotlivých destinací v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. O přesném programu a cenách informuje klienty delegát. V ceně není zpravidla zahrnuta strava, nápoje a vstupy do památek. Stravu zajištěnou v hotelu a nevyužitou z důvodu účasti na výletu nelze nahradit, hotely nemají povinnost připravovat pro klienty balíčky. Výlety mohou být zrušeny z důvodu, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných Smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program a nabídka výletu mohou být z objektivních důvodů změněny.

11. DALŠÍ UJEDNÁNÍ, DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ PRO ZÁKAZNÍKY

Mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou o zájezdu a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK

10.1 Servis a služby - Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelu a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK uvádí na www.ck-apollon.cz. Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně) může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované.

10.2 Hygiena - Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou obvykle tolerantnější; totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

10.3 Ubytování a doprava - Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body

- Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny.
- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní, pozdní večerní či noční přílet/odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. Let může částečně 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 hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odbavení na letišti, nástup do autobusu…), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.
- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přistýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či palanda.
- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém sejfu, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.
- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci 1lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /příletu do 24 hodin není považováno za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci
- Zákazník bere na vědomí, že letové řády, které jsou plánovány v době tisku katalogu, mohou být změněny. Vždy je proto nutno počítat i s možností, že přílet zpět do ČR bude realizován v nočních či brzkých ranních hodinách v den následujícím po dni uvedeném v katalogu jako den návratu (ukončení zájezdu).
- Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.
- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo její omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu či jinou kompenzaci
- Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.
- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (6 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornopoplatek dle bodu 5.
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi.

10.4 Klimatizace/topení - Tato zařízení najdete pouze v hotelech, studiích a apartmánech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

10.5 Stravování a nápoje - V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večere je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večere podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak - např. v hotelech s programem all inclusive. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavků klienta a veškeré zkonzumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otevíráky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpozději v 12:00 hodin. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

10.6 Pláže - CK neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu pro nás často hlučnému obyvatelstvu.

10.7 Bazény - Pokud je součástí ubytovacího zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu nebo majitele. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě ubytování.

10.8 Voda a elektrické napětí - Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky odpovídají ve většině českým normám.

10.9 Hmyz - V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.

10.10 Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy

- Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, CK nenese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je taktéž účtován stornopoplatek, jako by zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.
- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- **CK zasílá klientům 7 dnů před odjezdem/odletem pokyny na cestu** (případně voucher, letenky, pojišťovací karty a rozsah pojištění…) elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odbavení na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout odbavení také v CK APOLLON v Brně osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplňková služba, která musí být uvedena jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 60,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyžádat. Zákazník uvádí na Smlouvu o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případné nesrovnalosti hlásit písemně CK. **Každý cestující je zodpovědný za správnost a platnost svých dokladů i dokladů nezletilých spolucestujících.**

12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK a budou předávány pouze v míře nezbytně nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení. Tyto **Všeobecné Obchodní Podmínky** se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK APOLLON včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy a potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této smlouvy zmocnily. **Tyto VOP vstupují v platnost a účinnost dne 26.02.2016**

S veškerými výše uvedenými podmínkami souhlasím a to i jménem všech výše uvedených osob, které mne k uzavření smlouvy zmocnily, což stvrzuji svým podpisem

Podpis zákazníka:……..