

**C Všeobecné podmínky (dále jen "podmínky") cestovní agentury Dovolená v karavanu& Agencija JARO (dále jen CA) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CA a fyzickými, popř. právnickými osobami, jako uživateli služeb CA v souladu s obchodním zákoníkem. Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné. Případné spory rozhoduje obchodní soud v Brně.**

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CA a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné Závazné přihlášky (dále jen „přihláška“) potvrzené CA a úhrady zálohy zákazníkem v den podpisu přihlášky. Svým podpisem zákazník stvrzuje, že se seznámil se smluvními podmínkami CA, uznává je a souhlasí s nimi. CA si vyhrazuje oznámit, před potvrzením přihlášky, změny údajů uvedených v nabídce služeb. V takovém případě, kdy se údaje na přihlášce a v nabídkovém listu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na Závazné přihlášce

II. Cena služeb

Cenou služeb se rozumí cena, kterou potvrdí CA na Závazné přihlášce. Ceny jsou cenami smluvními mezi CA a zákazníkem. Obsah cen je uveden v nabídkovém listu CA. CA má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před odjezdem, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu došlo ke zvýšení směnného kurzu české koruny o více než 10%. Navýšené ceny služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zákazník zatím nečerpal a jsou obsahem ceny. Případné slevy, vyhlášené CA po datu podpisu přihlášky zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

III. Platební podmínky

CA má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny služeb zákazníkem je CA oprávněna jeho účast na službách zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (storno poplatky) hradí zákazník.

IV. Změny podmínek smlouvy

a) **ze strany CA:** - Je-li CA nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky přihlášky, navrhne zákazníkovi změnu přihlášky. Pokud navrhovaná změna přihlášky vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. - Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou přihlášky souhlasit nebo zda od ní odstoupí. Pokud od ní zákazník neodstoupí ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

b) **ze strany zákazníka:** - Před zahájením čerpání služeb může zákazník písemně oznámit CA, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. - Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku za překnihování ve výši 50 Kč. Na nového zákazníka automaticky přechází povinnosti a práva vyplývající z přihlášky.

V. Odstoupení od smlouvy

a) **ze strany CA:** - CA může před zahájením služeb odstoupit od smlouvy jen z důvodu zrušení služeb nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem (neuhrazení ceny služeb) - Odstoupí-li CA od přihlášky z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, zákazník je povinen zaplatit storno poplatky a ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužití služby. - Odstoupila-li CA od smlouvy z důvodu zrušení služeb před jejich zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CA na základě nové smlouvy poskytla nové služby ve stejné kvalitě, může-li CA takové služby nabídnout.

b) **ze strany zákazníka:** - Zákazník může odstoupit od přihlášky v libovolnou dobu za podmínek stanovených touto smlouvou. - Odstoupí-li zákazník od přihlášky na základě nesouhlasu se změnou přihlášky, má právo požadovat, aby mu CA na základě nové přihlášky poskytla jiné služby, může-li CA takové služby nabídnout. - Je-li důvodem odstoupení zákazníka od přihlášky porušení povinnosti CA stanovené přihláškou nebo nedojde-li k uzavření nové přihlášky v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané přihlášky, je CA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené přihlášky, aniž by byl zákazník povinen platit CA odstupné.

VI. Odstupné:

Zákazník má právo od přihlášky odstoupit, i bez udání důvodů, výhradně písemnou formou. Zrušení nastává v okamžiku doručení tohoto dokladu CA. Sankce za bezdůvodné odstoupení klienta od sjednané a podepsané přihlášky si CA účtuje jednorázový poplatek 350,- Kč jako storno. Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned. Při odstoupení od přihlášky je zákazník povinen CA zaplatit následující storno poplatky z celkové ceny služeb objednaných služeb a to včetně doplatku. 1) do 46 dnů před odjezdem 500 Kč/osoba 2) 45 dnů až 21 dnů před odjezdem 30% 3) 20 dnů až 11dnů před odjezdem 60% 4) 10 dnů až 4 dny 85% 5) 3 dny před odjezdem 100% Vyúčtování storna a vrácení úhrady služeb s odečtenými stornopoplatky provede CA nejpozději do 35 dnů od storna

#### VII. Pojištění léčebných výloh v zahraničí

- protože v cenách služeb CA není pojištění léčebných výloh v zahraničí zahrnuto, doporučujeme jeho individuální sjednání.

#### VIII. Cestovní doklady celní a devizové předpisy

Zákazníci odpovídají za platnost svých cestovních dokladů. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže služeb zúčastnit, postupuje CA stejně, jako by zákazník zájezd stornoval. V případě, že zákazník ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na své vlastní náklady.

#### IX. Zdravotní náležitosti

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím vlastní úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí

#### X. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu čerpání služeb. CA neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. Pokud škoda převyšuje výši vratné kauce, bude vyčíslena škoda na základě inventarizačního seznamu, vždy uloženého v ubytovací jednotce.

#### XI. Závěrečný úklid

Zákazník je povinen dodržet pravidla základního úklidu tj: umyté nádobí, vynesené odpadky, zametení hrubých nečistot v ubytovací jednotce /u karavanu i venkovního posezení/, vytřená lednice v případě velkého znečištění, a pokud klient využije chemické WC je nutné vylít spodní nádrže do výlevky k tomu určených v kempu.

V případě, že klient nedodrží některé z těchto povinností, bude vyčíslena částka z kauce, kterou odečte CA při ukončení pobytu. Stejně jako při poškození některé části zařízení bude snížena výše vratné kauce při ukončení pobytu.

#### XII. Podmínky pro příjezd a odjezd zákazníku

CA si vyhrazuje právo na dodržování času příjezdu tj. od 14,00 hod – 16,00 hod v den nástupu na pobyt i času odjezdu tj. od 7,00 hod do 10,00 hod v den ukončení pobytu. V případě nedodržení těchto časů ze stran zákazníka bude CA individuálně přistupovat ke vzniklé situaci, sankcí do výše 300 Kč.

#### XIII. Ostatní povinnosti zákazníka

a) Osoby do 18ti let necestují-li společně s rodiči doloží písemný souhlas rodičů s účastí na zájezdu. Za jejich finanční závazky odpovídá doprovázející dospělá osoba. Viz naše [www.apartmany-karavany.cz](http://www.apartmany-karavany.cz) ke stažení.

b) Osoby mladší 15ti let musí mít zajištěn navíc doprovod a dohled dospělého účastníka.

#### XIV. Práva CA k zákazníkovi

CA si vyhrazuje právo vyloučit klienta z čerpání služeb, pokud svým jednáním a chováním závažně narušuje jejich průběh (např.: porušuje řád ubytování a klidnou dovolenou ostatních rekreatantů). Při vyloučení z čerpání služeb ztrácí klient jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužité služby. CA nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním tzv. "vyšší moci" (kalamita v dopravě, přírodní katastrofy, politické nepokoje aj.) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti postupu CA, nebo okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu ceny takových služeb ani na slevu z ceny pobytu.

#### XV. Reklamační řízení

Nároky na reklamace musí zákazník uplatnit u CA, co nejdříve po ukončení zájezdu. Právo na reklamaci zaniká nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měly být služby ukončeny. Reklamace se uplatňuje ihned u delegáta zajišťujícího služby nebo u jiné odpovědné osoby tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. Pokud nebude závada odstraněna nebo nebudou poskytnuty služby, které jsou zaplacené, provede zákazník na místě zápis, který podepíše delegát CA. Bez zápisu nebude reklamace přijata. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen CA nejpozději do 30ti dnů od data podání reklamace. Pokud se zákazník rozhodne ukončit svůj pobyt v první den bezdůvodně, je povinen CA uhradit pobyt dle ceníku CA za celé tři dny, jako by byl ubytovaný.

XVI. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že souhlasí se zpracováním osobních dat za účelem zaknihování. Dále zákazník svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s tím, že údaje o něm a dalších osobách s ním přihlášených může cestovní agentura uložit ve své databázi a tyto údaje využívat k poskytování informací o aktuálních nabídkách společnosti.

Přechodná a závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky jsou platné pro služby poskytované cestovní agenturou. Platnost podmínek může být mezi CA a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou formou. Platnost těchto podmínek od . 1.11. 2018