

**Všeobecné podmínky (dále jen "podmínky") Agencija Jaro, j.d.o.o. & Cestovní agentura Jaro CZ s.r.o. (dále jen CA) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CA a fyzickými, popř. právnickými osobami, jako uživateli služeb CA v souladu s obchodním zákoníkem HR i ČR.**

## **I. Smluvní vztah**

**Smluvní vztah se řídí ustanoveními zákona č. 159/99 Sb. a Obč. Zákoníkem 40/64 Sb. na jedné straně a na druhé se řídí turistickým zákoníkem republiky Chorvatské.** Smluvní vztah mezi CA a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné Smlouvy o pronájmu (dále jen „smlouva“) potvrzené CA a úhrady zálohy zákazníkem v den podpisu stanovený ve smlouvě. Svým podpisem zákazník stvrzuje, že se seznámil se smluvními podmínkami CA, uznává je a souhlasí s nimi.

## **II. Cena služeb**

Cenou služeb se rozumí cena, kterou potvrdí CA ve smlouvě o pronájmu apartmánu či karavanu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CA a zákazníkem. 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 obsažené v ceně ubytování. Případné slevy, vyhlášené CA po datu podpisu přihláškou 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 pobytu změnit podmínky smlouvy navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny pobytu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od ní odstoupí. Zákazník má právo odstoupit od původní smlouvy ve lhůtě do 5 dnů od doručení změn. Pokud tak zákazník nečiní ve stanovené lhůtě, má se za to, že s její změnou souhlasí.

### **b) ze strany zákazníka:**

Před zahájením čerpání služeb může zákazník písemně oznámit CA, že se pobytu místo něho zúčastní jiná osoba. Původní zákazník i nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za dodržení všech úmluv stanovených ve smlouvě o pronájmu, a to včetně manipulačního poplatku za překnihování ve výši 50 Kč. Na nového zákazníka automaticky přechází povinnosti a práva vyplývající z takové smlouvy.

## **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 smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, zákazník je povinen zaplatit storno poplatky a ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužité služby. Odstoupila-li CA od smlouvy z důvodu zrušení služeb před jejím 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 smlouvy v libovolnou dobu za podmínek stanovených ve smlouvě. Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou smlouvy, má právo požadovat od CA poskytnutí jiné služby, může-li CA takové služby nabídnout. Je-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností CA vyplývajících z dohodnutých ujednání původně sepsané smlouvy a nedojde-li k uzavření nové smlouvy, kterou by zákazník odsouhlasil a podepsal, je CA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb stanovených ve smlouvě, aniž by byl zákazník povinen platit CA odstupné.

## VI. Odstupné

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy i bez udání důvodů, výhradně však písemnou formou. Zrušení nastává v okamžiku doručení tohoto oznámení CA, kdy musí obsahovat : číslo účtu klienta, VS tj. číslo sepsané smlouvy, a jméno odpovědné osoby, napsané ve smlouvě na základě dat zaslanych klientem.. Výpověď lze doručit emailem na adresu CA. Sankce za odstoupení klienta od sjednané smlouvy zasláné cestovní agenturou na email odpovědné osoby , si CA účtuje storno poplatek. Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné nejpozději do 30 dnů od doručení vyčíslení poplatku ze strany CA.

Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen CA zaplatit následující storno poplatky z celkové ceny objednaných služeb, a to počínaje dnem následujícím po doručení výpovědi :

1000 Kč	do 3 dnů od sepsání smlouvy nebo doručení na email klienta
10 %	nad 80 dnů ode dne podpisu smlouvy /včetně/
40 %	79 - 55 dnů před zahájením pobytu
60 %	54 - 40 dnů před zahájením pobytu
80 %	39 - 25 dnů před zahájením pobytu
100 %	24 dnů a méně před zahájením pobytu

Počítá se následný den ode dne doručení výpovědi písemnou formou na e-mail cestovní agentury do dne před nástupním termínem. Smlouva se považuje za platnou i zasláním na e-mail objednavatele po telefonické domluvě a zasláním podkladů objednavatelem.

Vyúčtování storna a vrácení úhrady služeb s odečtenými stornopoplatky provede CA nejpozději do 35 dní od vyčíslení storna a od data zaslání tohoto vyčíslení zákazníkovi. CA si vyhrazuje právo odesílat tyto zprávy po emailu, z důvodu pobytu v zahraničí od jarních měsíců každého roku.

## VII. 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 mu byly odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na své vlastní náklady.

## VIII. Zdravotní náležitosti a pojištění léčebných výloh v zahraničí

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím vlastní úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí. Smlouva o pronájmu neobsahuje žádná pojištění - cestovní ani zdravotní, proto doporučujeme jeho individuální sjednání . CA může pouze zprostředkovat sjednání pojištění na cesty s našim smluvním partnerem pojišťovny Allianz.

## IX. Škodní události

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 převyší výši vratné kauce stanovené smlouvou, bude vyčíslena škoda na základě inventarizačního seznamu, vždy uloženého v ubytovací jednotce.

## X. Závěrečný úklid

Zákazník je povinen dodržet pravidla základního úklidu tj: umyté nádoby, vynesené odpadky, zametání hrubých nečistot v ubytovací jednotce včetně teras či venkovního posezení ( u karavanů) , vytřená lednice v případě velkého znečištění (ulepená skla od potravin, či zápach od ryb aj.). Pokud klient využije chemické WC ( platí pouze u karavanů), je nutné vylítí spodní nádrže do výlevek k tomu určených v kempu. Při pobytu se psem je zvýšení poplatku za závěrečný úklid /zakotveno ve smlouvě// V případě, že klient nedodrží některé z těchto povinností, bude odečteno 1000 Kč nebo 40 eur z kauce, a to v den ukončení pobytu zákazníka.

## XI. Pobyt se zvířaty

Na našich ubytovacích kapacitách je povolen pobyt pouze se socializovanými psy za poplatek stanovený smlouvou. Kočky, křečky, hady, ptactvo a jiné domácí mazlíčky neubytujeme. V případě poškození svěřených věcí v ubytovacích prostorách, bude individuálně oceněna škoda a odečtena z vratné kauce. Pokud by byla cena poškozené věci vyšší, budeme přihlížet ke vzniklé škodě dle dostupných cenových informací toho času.

## **XII. Příjezdové a odjezdové podmínky**

CA si vyhrazuje právo na dodržování času příjezdu na pobyt tj. od 14,00 hod – 18,00 hod v den smlouveného termínu nástupu na pobyt i času odjezdu po ukončení ubytovacích služeb. 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 a to sankcí do výše 500 Kč.

V případě, že zákazník opustí svěřené ubytovací prostory bez předání provozovateli a bez předchozí dohody s provozovateli, kauce v plné výši propadá ve prospěch CA. Pokud by provozovatel zjistil na apartmánu či karavanu škody, a překročil-li zjištěná škoda hodnotu vratné kauce, má CA právo po zákazníkovi skutečnou hodnotu škody vymáhat.

## **XIII. Ostatní povinnosti zákazníka**

Osoby do 18 let necestují-li společně s rodiči, doloží písemný souhlas rodičů s pobytem v zahraničí. Za jejich finanční závazky odpovídá doprovázející dospělá osoba, stejně jako u osoby mladší 15 let, kdy ze zákona musí mít zajištěn doprovod dospělé osoby. Ke stažení naleznete doklady na našem webu: [www.apartmany-karavany.cz](http://www.apartmany-karavany.cz)

## **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 rekreantů). Při vyloučení z čerpání služeb ztrácí klient jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužití služby. CA nenes 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. V případě nemoci Covid-19, bude CA přihlížet ke vzniklým překážkám individuálně. Umožní však klientovi výběr náhradního termínu a to bezplatně. Bude však nutné mít sken pozitivních testů od lékaře.

## **XV. Reklamační řízení**

Nároky na reklamace musí zákazník uplatnit u CA, co nejdříve po ukončení zájezdu. Právo na reklamaci zaniká nejpozději do 30 dnů 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 30 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.

## **Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů**

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že souhlasí se zpracováním osobních údajů 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 společností. Cestovní agentura je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou

### 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 je s účinností od **1.11. 2021**



**Agencija Jaro, j.d.o.o. , Ante Starčevića 17D, 23 000 Zadar,  
Chorvatsko, OIB: 63198462091**

**&**

**Cestovní agentura Jaro CZ,s.r.o. - adresa: Záměstní  
1155/27, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava**