

Všeobecné podmínky cestovní kanceláře AQUATRAVEL

1) Smluvní vztah

Vzájemný smluvní vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří AQUATRAVEL, s.r.o. se sídlem Hrdějovice, Okružní 284, PSČ 37361, IČO: 26110059, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 14572 (dále jen „AQUATRAVEL“) a zákazníkem (příp. jeho zástupcem), vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné smlouvy o zájezdu (dále jen „SOZ“), potvrzené cestovní kanceláří, případně jejím zplnomocněným zástupcem (dále jen „autorizovaný prodejce“). Zájezd si může každý zákazník rezervovat přímo u CK AQUATRAVEL a také u všech autorizovaných prodejců, jakož i prostřednictvím elektronického rezervačního systému uvedeného na webových stránkách www.aquatrael.cz. Podmínky, jejichž závaznost je rovnocenná závazkům z cestovní smlouvy vyplývajících, jsou považovány za její nedílnou součást a vstupují v platnost dnem podpisu SOZ oběma smluvními stranami. K uzavření smlouvy mezi zákazníkem a AQUATRAVEL dochází v okamžiku přijetí oběma smluvními stranami podepsané SOZ zákaznickem a potvrzením AQUATRAVEL. Obsah smlouvy, podle níž se AQUATRAVEL zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, v souladu s těmito podmínkami a reklamčním řádem AQUATRAVEL. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na SOZ ručí zákazník, podepisující SOZ, jako za své vlastní. Za nezletilé osoby podepisuje SOZ jejich zákonný zástupce. Zákazník potvrzuje podpisem SOZ, že jsou mu podmínky známy a podřizuje se jim. Podpisem SOZ zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané SOZ se pro přepravu považují i Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností.

2) Ceny zájezdů

Ceny zájezdů pořádaných AQUATRAVEL jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Závazná cena je uvedena v SOZ vztahující se k předmětnému zájezdu a je kalkulována na počet nocí, ne na počet dní. Rozhodujícím kritériem pro délku zájezdu je počet nocí, které zákazník na dovolené stráví. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc dle mezinárodních pravidel, tzn. v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je zákazník ubytován do 14:00 hod následujícího dne a dále i v případě brzkých ranních odletů, jestliže bude v pokoji registrován i po 12:00 hod dne předchozího. Ceny zájezdu zahrnují dopravu, transfer „z“ a „na“ letiště v místě pobytu, ubytování a stravování podle vlastního výběru z katalogu AQUATRAVEL, eventuální program během zájezdu pokud tento tvoří jeho nedílnou součást dle nabídky zájezdu, dále služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v SOZ. Součástí ceny zájezdu není poplatek za vízum, není-li v závazné SOZ uvedeno jinak, při charterových letech dále letištní taxa, bezpečnostní a palivový poplatek. U některých destinací se při zpátečním odletu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v cestovních pokynech před odletem.

Případné slevy, vyhlášené AQUATRAVEL po datu podpisu SOZ zákaznickem, nezakládají práva zákazníka na zlevněnou cenu.

AQUATRAVEL je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud je toto písemné oznámení o zvýšení ceny odesláno zákazníkovi nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu, a to dojde-li ke změnám ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny v průměru více než o 10 %. V jiných případech, kdy AQUATRAVEL trvá na zvýšení ceny zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu SOZ.

3) Platební podmínky

AQUATRAVEL má právo na zaplacení všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle SOZ se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet AQUATRAVEL vedený u peněžního ústavu nebo vyplacením v hotovosti v prodejním místě AQUATRAVEL. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% celkové ceny zájezdu (pokud není uvedeno jinak). Tato záloha je splatná při podpisu a potvrzení SOZ. Pokud se váže zaplacení zálohy do předem stanoveného data na poskytnutí slev a výhod vyhlášených AQUATRAVEL, musí být záloha ke stanovenému datu uhrazena dle výše uvedených ustanovení, jinak AQUATRAVEL tyto slevy a výhody neposkytne a bude účtovat plnou katalogovou cenu. Doplatek je zákazník povinen uhradit tak, aby byl nejpozději 30 dnů před počátkem zájezdu připsán na účet AQUATRAVEL. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. AQUATRAVEL má právo v nutných případech požadovat předložení dokladů o platbě. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákaznickem je AQUATRAVEL oprávněna od smlouvy odstoupit s okamžitým účinkem, a zákazník se tudíž nemůže takového zájezdu účastnit. Zaplacená záloha propadá ve prospěch AQUATRAVEL jako paušální náhrada nákladů vynaložených AQUATRAVEL spojených s realizací zájezdu. V případě, kdy si zákazník

kupuje zájezd v době kratší než 30 dní před začátkem zájezdu, platí celkovou částku v hotovosti při sepsání SOZ. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (viz dále v textu) jsou splatné ihned. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy vyplatí příslušný autorizovaný prodejce zpět zákazníkovi zaplacenou částku sníženou o stornopoplatky (viz dále v textu) neprodlené poté, co tato částka bude připsána zpět na jeho účet. AQUATRAVEL je povinen v takovém případě výše zmíněnou částku neprodlené poukázat na účet autorizovaného prodejce. Jestliže si zákazník zakoupil zájezd přímo v prodejním místě AQUATRAVEL, výše zmíněná částka mu bude vyplacena okamžitě.

4) Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo zejména:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění AQUATRAVEL dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu;
- být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu;
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s těmito podmínkami;
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění vady a doplnění služeb v souladu s těmito podmínkami;
- na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami;
- písemně oznámit AQUATRAVEL, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním, a to v souladu s těmito podmínkami;
- obdržet spolu s SOZ doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku.

Zákazník je povinen zejména:

- poskytnout AQUATRAVEL součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravidlivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláří požadované pro zajištění zájezdu. Každý zákazník, který uzavřel SOZ s AQUATRAVEL je povinen na cestovní smlouvě uvést svůj kontaktní telefon a přesnou adresu, popřípadě elektronickou adresu, kde ho bude moci AQUATRAVEL kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla apod.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením zájezdu. AQUATRAVEL není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách, na jím uvedeném kontaktním čísle nebo adrese. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a účtovány stornopoplatky v souladu s těmito podmínkami;
- mít sjednané pojištění léčebných výloh v zahraničí;
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- zaplatit sjednanou cenu zájezdu v souladu s těmito podmínkami a zaplacení prokázat dokladem;
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Zákazníci s jinou než českou státní příslušností jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník;
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb;
- vyzvednout si cestovní pokyny v prodejním místě AQUATRAVEL nebo u autorizovaného prodejce v místě zakoupení zájezdu;
- řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce cestovní kanceláře;
- převzít od AQUATRAVEL doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně je překontrolovat a řídit se jimi;
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů;
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu;
- uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SOZ;
- veškeré reklamace písemně uplatnit bez zbytečného odkladu na místě vzniku závad příslušnému delegátovi a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění;
- u potápěčských zájezdů mít s sebou příslušné oprávnění k potápění, potápěčský deník, platnou lékařskou prohlídku a potápěčské pojištění,

jakož i dodržovat omezení daná dosaženým kvalifikačním stupněm potápěčského výcviku a zásady bezpečného potápění.

5) Změny dohodnutých služeb

- a. Změny a odchylky jednotlivých služeb AQUATRAVEL od dohodnutého obsahu cestovní smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy letu a vzniku mezipřistání, termínu letu, místa odletu a příletu a čísla letu, změny programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci). Při náhradní dopravě přebírá AQUATRAVEL náklady na náhradní dopravu autobusem, lodí, popř. vlakem 2. třídou. Tyto změny nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatků, není-li v těchto podmínkách uvedeno jinak.
- b. AQUATRAVEL neručí za případné zpoždění, změnu letového řádu a posuny letů a upozorňuje na možnost jeho vzniku. Cestující musí při plánování dovolené, přípojů, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění či změny letového řádu a posunů letů. AQUATRAVEL neručí za škody ani za ušlý zisk, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění či změny letového řádu a posunů letů. V případě zpoždění či změny letového řádu a posunu letu nesuniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb ani náhradu jakékoliv s tím spojené škody.
- c. AQUATRAVEL si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. AQUATRAVEL je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 21 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je AQUATRAVEL povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.
- d. AQUATRAVEL je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možno zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je AQUATRAVEL povinna:
- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám;
 - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění;
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příletu či časného odletu letadla do/z destinace. V případě, že AQUATRAVEL zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči AQUATRAVEL vyloučeny.
- e. AQUATRAVEL si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu neodvratitelných událostí, kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po ní požadovat, z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkový, dopravní problémy, a další okolnosti, které AQUATRAVEL nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatků.
- f. V případě, že bude z důvodu překnihování hotelu, nebo případného náhodně vzniklého technického problému či jiné závažné okolnosti bránící ubytování zákazníka v jím vybraném hotelu nezbytné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Služby a vybavení náhradního hotelu nemusí být vždy stejné, mělo by však dojít k zachování rozsahu zaplacené stravovací služby. Změna ubytování může být i na část pobytu a do kteréhokoliv z hotelů splňujících výše uvedenou podmínku kategorie a stravování a nacházejících se v dané destinaci. AQUATRAVEL vynaloží ve výše popsaném případě maximální úsilí, aby bylo zachováno původní podmínky zvolené místo pobytu. V případě dodržení výše uvedených podmínek nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatků a další nároky vůči AQUATRAVEL jsou vyloučeny.
- g. Pokud se zákazník nedostaví, nebude puštěn přes celní zónu z důvodu neplatného či předpisům zvolené destinace neodpovídajícího cestovního dokladu nebo zmešká odlet, má AQUATRAVEL nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

Na základě přání zákazníka, a pokud je to možné, může AQUATRAVEL změnit knihování zájezdu, za které účtuje AQUATRAVEL níže uvedené poplatky:

- změna jména cestujícího 300,- Kč;
- změna termínu odletu
 - o více jak 30 dní nebo do vystavení letenky /pokud toto nastane dříve /před původním odletem 200,- Kč,
 - o méně jak 30dny před původním odletem viz stornopoplatky;
- změna hotelu
 - o více jak 21 dní před odletem 100,- Kč,
 - o méně jak 21 dní před odletem 500,- Kč.

Knihování zájezdu bude změněno jen na základě písemné žádosti zákazníka a za dodržení těchto podmínek.

6) Odstoupení od smlouvy a poplatky s tím spojené (stornopoplatky)

Zákazník má právo na odstoupení od SOZ a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří;
- při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin.

Zákazník má právo kdykoli před započítáním zájezdu odstoupit od SOZ s AQUATRAVEL. Oznámení o odstoupení od SOZ zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštu, příp. jiným prokazatelným způsobem. Odstoupení od SOZ musí být vždy podepsáno osobou, která podepsala SOZ. Tato osoba je zároveň zodpovědná za platbu stornopoplatků, které je zákazník při odstoupení od smlouvy povinen uhradit za každého účastníka. Stornopoplatky se účtují ve výši níže uvedených částek či procentech z celkové ceny za zájezd za každého přihlášeného účastníka:

- do 60 dní před začátkem zájezdu 500,- Kč,
- od 59 do 45 dní před začátkem zájezdu 10% z ceny,
- od 44 do 30 dní před začátkem zájezdu 30% z ceny,
- od 29 do 15 dní před začátkem zájezdu 50% z ceny,
- od 14 do 8 dní před začátkem zájezdu 70% z ceny,
- od 7 do 4 dní před začátkem zájezdu 80% z ceny,
- 3 dny a méně před začátkem zájezdu 100% z ceny,
- pokud zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se nebo ho zmešká 100% z ceny.
- V případě že je letenka součástí zájezdu, stornopoplatky se navíc upravují dle podmínek storna letenky. Pokud stornuje zájezd zákazník sdílící pokoj s dalším účastníkem, který zájezd absolvuje, upravují se stornopoplatky dle skutečné výše storna. (Platí zejména u skupinových zájezdů)

Pro určení doby odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení písemného odstoupení od smlouvy na adresu AQUATRAVEL. AQUATRAVEL má právo odečíst stornopoplatky od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Dále viz bod platební podmínky.

7) Pojištění

V cenách zájezdů AQUATRAVEL je zahrnuto povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře, které je AQUATRAVEL povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřené a na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo;
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

8) Další podmínky

a. letecká přeprava

U zájezdů pořádaných AQUATRAVEL jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Délka pobytu se počítá od chvíle, kdy klient je klient ubytován. Při pozdních nočních letech může být přílet do cílové destinace posunut až do ranních hodin následujícího dne v závislosti na délce letu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuelní „zkrácení pobytu“. Definice noci viz výše v těchto podmínkách. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako za služby a stravu nečerpané z titulu pozdního příletu nebo brzkého odletu nemůže AQUATRAVEL poskytnout žádnou finanční náhradu.

b. hotely a ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Kategorie hotelů je dána příslušným počtem hvězdiček, přidělených k tomu kompetentním orgánem veřejné správy dané země. Neustále se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá AQUATRAVEL vliv. K dovolené patří i večerní zábava, diskotéky, noční kluby, animační programy, restaurace a bary, které mohou působit hluk. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že činnost některých zařízení (bary, diskotéky, animační program apod.) je omezena nebo nejsou v provozu. Zákazníky upozorňujeme, že v hotelech můžou být organizovány svatby či podobné oslavy domorodého obyvatelstva, kteří jsou stejnými klienty hotelu jako zákazníci AQUATRAVEL. Na jejich činnost a výskyt taktéž nemá AQUATRAVEL vliv a toto nemůže být předmětem reklamace.

Jelikož každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem atd., a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování, označujeme veškeré obrázky pokojů v katalogu jako orientační. Obrázky nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj, kde bude zákazník ubytován a nemůže to být předmětem reklamace.

Přidělování pokojů klientům je výhradně záležitostí recepce hotelu. Jednotlivé pokoje se mohou lišit velikostí, polohou či jinak. Ke speciálním práním zákazníků, jako je například výhled na moře, vyšší patro apod., se snaží AQUATRAVEL přihlížet, ale tyto požadavky nelze považovat za součást objednávky, pokud není tato služba službou placenou. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkónu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palandy nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odletu do 12 hodin (v některých případech již do 10 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Veškeré nedostatky týkající se ubytování a ubytovacích služeb jsou zákazníci povinni řešit nejdříve s recepcí hotelu případně s delegátem. Pokud tyto nedostatky nebyly řešeny postupem jak výše uvedeno, nebude přihlíženo k následné reklamaci takových nedostatků u AQUATRAVEL po návratu ze zájezdu v rámci reklamace zájezdu.

c. stravování a nápoje

V cenách zájezdu není stravování zahrnuto dle počtu dní trvání zájezdu, nýbrž je odvozeno od počátku ubytování, pokud není stanoveno jinak. V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Způsob stravování je uveden u popisu každého zájezdu. Snídaně se většinou skládá z kávy, čaje, tostů, másla, sýra, salámu a vajíčka. Nebo výběru z menu. Nabídka a rozsah stravování odpovídá kategorii hotelu a místním zvyklostem. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak). Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního přiletu nebo časného odletu. Zmeškanou stravu nelze nahradit. V případě, že zákazník nečerpá jím zaplacenou stravu z osobních, zdravotních důvodů či z důvodu jeho absence v hotelu v době určené ke stravování (např. výlet) nemá nárok požadovat náhradní stravování ani finanční kompenzaci.

d. servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým úsměvem.

e. hygiena

Hygienické zvyklosti jsou v exotických zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. V prostorách hotelu se našinec může potkat s nezvyklou vůní.

f. klimatizace

Toto zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu pokoje. Většinou lze zajistit klimatizaci i za příplatek.

g. pláže

Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou pouze orientační, z důvodu existujících různých přístupových cest k pláži se jedná o vzdálenost měřenou vzdušnou čarou. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu. Počet lehátek a slunečníků u bazénu či na pláži neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů.

h. bazény

Ne všechny bazény mají čistící/filtrační zařízení, 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 u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

i. voda a elektrické napětí

Voda z vodovodu není určena ke konzumaci. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. Elektrické napětí je většinou 220V. Může však docházet i k opakovaným výpadkům elektrické sítě, s tím pak souvisí i výpadek klimatizace a dodávek vody.

j. hmyz

K exotickým zemím patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v ubytovacích zařízeních. Nedoporučuje se nechat v pokoji volně ležet potraviny.

9) Reklamace služeb

Zákazník má právo na poskytnutí služeb jmenovitě uvedených pro příslušný zájezd. Pokud má zákazník nějakou výhradu nebo reklamaci za poskytnuté služby, je oprávněn tyto služby reklamovat. Předmětem reklamace nemohou být body výše uvedené v těchto podmínkách. Zákazník je povinen dodržovat níže uvedený reklamační řád.

Zákazník je povinen případnou reklamaci oznámit ihned a neprodleně, nejpozději 1 den po zjištění závady zástupci AQUATRAVEL, popřípadě vedoucím provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi v místě konání zájezdu. V případě, že se oznámený nedostatek nepodaří odstranit, sepíše zákazník se zástupcem AQUATRAVEL písemný protokol o reklamaci. Zákazník odpovídá za čitelnost a pravdivost uvedených údajů v reklamačním protokolu

potřebných pro identifikaci zákazníka. Zákazník je povinen při výskytu závad spolupracovat na minimalizování a zabránění škod. Opomene-li zákazník z vlastní viny na zájmu poukázat do 1 měsíce, zcela zaniká nárok zákazníka na slevu nebo náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášce nevznikly. Stejně tak nemá zákazník nárok na slevu v případě, že oznámí reklamaci se zpožděním nebo až na konci pobytu, a tudíž nebude možno včas sjednat nápravu. Kopii reklamačního protokolu sepsaného se zástupcem AQUATRAVEL popřípadě s vedoucím provozovny poskytující své služby nebo jiným odpovědným pracovníkem v místě konání zájezdu může klient nechat přímo u delegáta nebo zaslat doporučeným dopisem nebo donést osobně do sídla AQUATRAVEL.

Zákazník uplatňuje své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Reklamaci provádí osoba, která podepsáním uzavřela závaznou SOZ nebo její zplnomocněný zástupce, přičemž plná moc nemusí být ověřena notářem. AQUATRAVEL ručí za úroveň a cenu služeb u těch akcí, které si zákazník objedná při zaknihování zájezdu. Za úroveň a cenu cizích produktů a služeb zakoupených u delegáta partnerské cestovní kanceláře nebo jiné cestovní kanceláře, u hotelu nebo jiných organizátorů AQUATRAVEL neručí. V takovýchto případech AQUATRAVEL doporučuje uplatňovat reklamaci v místě, aby nedocházelo k případnému zkrakování informací. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu AQUATRAVEL nebo na okolnostech vzniklých na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. AQUATRAVEL je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci podané ve shodě s výše uvedenými podmínkami do 30 dnů od jejího doručení v písemné formě do AQUATRAVEL.

Podpisem SOZ uděluje zákazník souhlas cestovní kanceláři AQUATRAVEL s tím, že v ojedinělých případech, kdy je nutné získat vyjádření zahraničního partnera, se může doba vyřízení reklamace protáhnout až na 90 dnů.

10) Újma za narušení dovolené

V případě, že

11) Vyloučení z přepravy

Z přepravy nebo ze zájezdu mohou být vyloučeni klienti v podnapilém stavu, nebo ti, kteří i slovně napadají zástupce AQUATRAVEL nebo se vulgárně a hrubě vyjadřují o této společnosti či jejích zástupcích. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok klienta na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit AQUATRAVEL náklady spojené se zpáteční dopravou.

12) Upozornění

Každý cestující by měl věnovat ve vlastním zájmu pozornost informacím uvedeným v katalogu, ceníku a v cestovních pokynech, které vysvětlují a zpřesňují některé údaje a mohou zabránit zbytečným nedorozuměním. Informace obsažené v ceníku a v cestovních pokynech jsou nedílnou součástí těchto všeobecných podmínek.

13) Všeobecná ustanovení

Podmínky se vztahují na všechny služby poskytované AQUATRAVEL, není-li cestovní kanceláří stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou, a nabývají účinnosti podpisem cestovní smlouvy oběma smluvními stranami. Podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy a jsou pro obě smluvní strany závazné. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku AQUATRAVEL o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření závazné cestovní smlouvy se zákazníkem.

14) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedené v této cestovní smlouvě zpracovala AQUATRAVEL v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění novel. Tento souhlas uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovávány za účelem zajištění nabízených služeb, které jsou předmětem této cestovní smlouvy, jakož i za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných AQUATRAVEL k marketingovým účelům. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům AQUATRAVEL a dále osobám, které jsou oprávněny služby AQUATRAVEL nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této závazné cestovní smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

Veškeré údaje informace zde uvedené jsou platné v době vydání. Cestovní kancelář AQUATRAVEL, s.r.o. nezodpovídá za jejich případné následné změny. Veškerá práva vyhrazena.