

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 smlouvě 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.aquatravel.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 zákazníkem 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 reklamačním 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 Převážní 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 zákaz-níkem, nezakládají práva zákazníka na zlevněnou cenu.

AQUATRAVEL je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud je toto písemné oznámení o zvýšení ceny odesláno zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením

zájezdu, a to dojde-li ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, nebo jiných zdrojů energie které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny v průměru více než o 8%. AQUATRAVEL pošle zákazníkovi emailem cenu a způsob výpočtu. Ze stejného důvodu může dojít i ke snížení zájezdu. Pokud zákazník požaduje snížení ceny na základě prokazatelných nižších nákladů z výše uvedených důvodů, AQUATRAVEL vypočítá slevu a zákazníkovi vrátí částku poníženou o administrativní poplatek 500 Kč. Při zvýšení ceny o více než 8% má právo zákazník od smlouvy odstoupit ve lhůtě kratší než 5 dnů bez nutnosti platit stornopoplatky. V případě že zákazník od SOZ do této lhůty neodstoupí, platí, že s cenou souhlasí. V případě odstoupení od SOZ AQUATRAVEL musí nejpozději do 14 dnů vrátit přijaté finance. V jiných případech, může AQUATRAVEL cenu zvýšit po dohodě se zákazníkem.

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 zákazníkem 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) neprodleně poté, co tato částka bude připsána zpět na jeho účet. AQUATRAVEL je povinen v takovém případě výše zmíněnou částku neprodleně 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.
- mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz. bod Reklamace)
- odstoupení od smlouvy ve lhůtě kratší 5 dnů v případě že dojde k navýšení ceny o více než 8%

Zákazník je povinen zejména:

- poskytnout AQUATRAVEL součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři 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 in-formování 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 změnu 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 nevzniká 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 možné 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, stávky, 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 zákazníkem 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
 - více jak 30 dní nebo do vystavení letenky /pokud toto nastane dříve /před původním odletem 200,- Kč,
 - méně jak 30 dní před původním odletem viz stornopoplatky;
- změna hotelu
 - více jak 21 dní před odletem 100,- Kč,
 - 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 sepíše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, 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 skutečně vzniklé náklady a 2000,- Kč
- od 59 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 mohou 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 recepcce hotelu. Jednotlivé pokoje se mohou lišit velikostí, polohou či jinak. Ke speciálním přáním 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, toustů, 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 bezodkladně po zjištění závady ústně či písemně zástupci AQUATRAVEL, popřípadě vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi v místě konání zájezdu. Zástupce AQUATRAVEL je povinen zajistit nápravu v přiměřené lhůtě. Má-li zájezd vadu a vytkl ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta na slevu je 2 roky. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost zástupci AQUATRAVEL k řešení reklamace a přijmutí opatření k nápravě. 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 závadu bezodkladně nahlásit, zcela zaniká nárok zákazníka na slevu nebo náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášení 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.

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 zkraslování 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 z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří 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.

10) 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 jejich 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.

11) Upozornění

Každý cestující by měl věnovat ve vlastním zájmu pozornost informacím uveřejněným 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.

12) Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

a. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

b. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

c. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

d. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-

mailovou adresu ck@aquatrasavel.cz V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

e. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

f. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit s spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

g. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu ck@aquatrasavel.cz

b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to

možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

13) Všeobecná ustanovení

Podmínky se vztahují na všechny služby poskytované AQUATRAVEL, není-li cestovní kancelář stanoveno, 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.