

Všeobecné smluvní podmínky

platné od 25. 04. 2023

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky, dále jen podmínky, ADRIA DATABANKA s.r.o., jsou platné pro všechny služby cestovního ruchu a zájezdy, dále jen služby, poskytované cestovní kancelář ADRIA DATABANKA s.r.o., IČ: 26939207, se sídlem v Brně, Panská 397/2, PSČ 602 00, Česká republika, zapsané u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 46479, dále jen CK a tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu nebo smlouvy o zájezdu, dále jen smlouva, uzavřené mezi zákazníkem a CK. Zákazníkem CK může být buď fyzická osoba nebo právnická osoba, v jejíž prospěch byla smlouva s CK uzavřena.

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě uzavřené smlouvy. Právní vztah mezi zákazníkem a CK se řídí ustanoveními z.č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, z.č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění, smlouvou a těmito podmínkami. Smlouva může být uzavřena přímo s CK nebo s jejím externím prodejcem, který je k tomu oprávněn na základě příkazní smlouvy uzavřené s CK a udělené plné moci, o čemž je zákazník oprávněn se na požádání u externího prodejce přesvědčit.

Osoby mladší 15-ti let se mohou služeb CK zúčastnit pouze za předpokladu, že jsou doprovázeny osobou starší 18-ti let a se souhlasem zákonného zástupce. Osoby ve věku od 15-ti do 18-ti let se mohou služeb CK zúčastnit pouze se souhlasem svého zákonného zástupce.

CK je pojištěna proti úpadku ve smyslu z.č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, a doklad o tomto pojištění CK je zveřejněn na webových stránkách CK. Kopie dokladu o pojištění CK dle z.č. 159/1999 Sb. je zasílána e-mailem zákazníkovi spolu s návrhem smlouvy.

2. Vznik smluvního vztahu a uzavření smlouvy

2.1 Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář ADRIA DATABANKA s.r.o. (dále jen CK) vzniká na základě Smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu nebo Smlouvy o zájezdu (dále jen "smlouva") uzavřené zákazníkem (příp. jeho zplnomocněným zástupcem) s CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a na základě úhrady zálohové částky na účet CK. V případě, že zákazník v termínu uvedeném ve Výzvě k úhradě neuhradí CK částku uvedenou ve Výzvě k úhradě nebo v tomto termínu nedoručí jím podepsaný návrh smlouvy CK, má CK za to, že zákazník již nemá zájem o předmětné služby a předmětné služby nebudou zákazníkovi dále rezervovány.

2.2 Uzavření smlouvy

Návrh smlouvy předkládá zákazníkovi CK nebo její externí prodejce. Po podpisu návrhu smlouvy zákazníkem jej zašle zákazník CK v jednom vyhotovení a to buď poštou nebo naskenovaný e-mailem.

Zákazník rovněž uzavřením smlouvy potvrzuje, že je seznámen se všemi charakteristikami poskytovaných služeb dle nabídky CK (včetně fotografií, zveřejněných na stránkách CK), dále s podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku CK dle z.č. 159/1999 Sb. Uzavřením smlouvy s CK zákazník rovněž potvrzuje, a to i za osoby, které s ním mají čerpat sjednané služby, že mu nejsou známa žádná omezení, ať již zdravotní či jiná, která by účastníkům bránila v účasti na sjednaných službách, případně která by vyžadovala v průběhu čerpání služeb zvláštní péči, nebo na které by měl zákazník CK upozornit.

Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy, a že souhlasí s těmito všeobecnými podmínkami, které jsou přiložené k e-mailu se smlouvou a jsou zveřejněné na stránkách CK. Obsah uzavřené smlouvy je určen smlouvou, dále těmito podmínkami, obsahem nabídky sjednaných služeb na webových stránkách CK, přepravními podmínkami příslušných dopravců, případně zvláštními podmínkami pro určité služby, které jsou přiložené ke smlouvě jako nedílná součást.

Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o poskytnutí služby cestovního ruchu uvedeny podmínky odlišné od ustanovení těchto všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, uvedených v předchozích odstavcích, mají odchýlná ujednání v takové smlouvě přednost.

3. Cena a úhrada služeb

Služby zahrnuté v ceně jsou uvedeny na webových stránkách v ceníku služeb ubytovací jednotky. Cena pobytu zahrnuje ubytování. Strava a další služby jsou zahrnuty v ceně pobytu pouze v případě, je-li to výslovně uvedeno ve smlouvě. Poplatky nezahrnuté v ceně pobytu je zákazník povinen uhradit na místě ubytovateli. U některých objektů, které CK nabízí, je cena pobytové taxy již zahrnuta do ceny ubytování. U ostatních objektů je nutno pobytovou taxu hradit zvlášť až v místě ubytování po příjezdu. Tato informace je vždy u příslušné nabídky na webových stránkách CK zřetelně uvedena v ceníku služeb (ceník příplatků v EUR). Cena dopravy, kterou klient objednal prostřednictvím CK se ve smlouvě uvádí zvlášť. V případě nedodržení termínu splatnosti Výzvy k úhradě zálohy nebo uhrazení zálohy v částce nižší, než je uvedena ve Výzvě k úhradě zálohy, nedojde k uzavření smlouvy a v případě že na základě Výzvy k úhradě doplatku ceny služby nebyla doplácena cena služby v požadovaném termínu nebo byl doplatek zaplacen v částce nižší, může CK odstoupit od smlouvy.

4. Platební podmínky

Zákazník se zavazuje uhradit CK zálohu na úhradu ceny služeb ve výši uvedené na konci popisu objektu v odstavci Způsob platby tohoto domu v termínu uvedeném ve Výzvě k úhradě, a to po předložení návrhu smlouvy a Výzvy k úhradě. Záloha na úhradu služeb je počítána z celkové ceny. Doplatek ceny zákazník uhradí na místě

majiteli objektu v Chorvatsku, Slovinsku nebo Itálii v eurech. Tuto částku bude mít uvedenou v potvrzení o rezervaci, které od nás obdrží po zaplacení zálohy. Při rezervaci pobytu v objektech, u kterých je nutno uhradit naší CK celkovou částku za pobyt, je třeba zaplatit 50% ceny pobytu. Zbývajících 50% ceny je třeba uhradit nejpozději 45 dní před termínem nástupu. Pokud bude zákazník objednávat pobyt v termínu kratším než je 45 dní před odjezdem, bude účtováno 100% ceny pobytu. Po obdržení platby a smlouvy podepsané zákazníkem, CK potvrdí přijetí smlouvy e-mailem. Platby je zákazník povinen provádět pod variabilním symbolem uvedeným ve Výzvě k úhradě.

Prodává-li služby externí prodejce CK, může být tato záloha zaplácena i prostřednictvím tohoto externího prodejce. Právo zákazníka na poskytnutí služeb CK vzniká zaplacením plné ceny služeb. Nesplní-li zákazník tento závazek, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy. V takovém případě má CK nárok na náhradu škody a odstupné dle těchto podmínek viz článek 12 této smlouvy.

5. Práva a povinnosti CK

5.1 CK je oprávněna zejména:

- za podmínek uvedených v těchto podmínkách změnit podmínky sjednaných služeb;
- za podmínek uvedených v těchto podmínkách odstoupit od smlouvy;
- neposkytnout finanční náhradu v případě, že zákazník z vlastní viny nečerpá sjednané služby.

5.2 CK je povinna zejména:

- poskytovat zákazníkovi služby dle sjednané smlouvy řádně;
- informovat zákazníka o všech změnách v poskytovaných službách;
- po zaplacení zálohy nebo celkové ceny (v případě, že klient hraří 100 % ceny naší CK) za služby uvedené ve smlouvě poskytnout zákazníkovi poštou nebo e-mailem veškeré informace a podklady nezbytné pro čerpání sjednaných služeb, a to:
 - Potvrzení rezervace, kterým se zákazník prokazuje v místě čerpání služeb, s následujícími údaji:
 - jméno a příjmení zákazníka;
 - počet dospělých osob a zvlášť počet dětí dle věkových kategorií;
 - datum příjezdu a odjezdu;
 - název objektu dle serveru www.adriadatabanka.com a název objektu v místě;
 - jméno majitele objektu, příp. název partnerské agentury;
 - telefonní spojení na majitele/odpovědnou osobu, příp. na partnerskou agenturu;
 - adresa objektu, příp. partnerské agentury;
 - specifikace uhrazených služeb, přesnou výši doplatku a přehled příplatků.
 - Pokyny na cestu – Itinerář, příp. informace k zakoupené autobusové dopravě.

Pokud zákazník zjistí nesrovnalosti ve výše uvedených pokynech, upozorní na ně CK.

6. Práva a povinnosti zákazníka

6.1 Zákazník má právo zejména:

- na řádné poskytnutí smluvně zajištěných a zaplacených služeb;
- vyžadovat od CK informace, které jsou CK známy, a které se týkají sjednaných služeb;
- právo být seznámen s případnými změnami ve sjednaných službách;
- právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy;
- právo na reklamaci vad služeb a její vyřízení v souladu s platnou právní úpravou a těmito podmínkami;
- právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, před nepovolanými osobami.

6.2 Zákazník je povinen zejména:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit podklady CK dle jejich požadavků;
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osobám, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- mít souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu;
- nahlásit spouštěcí děti i v případě, že nehradí náklady za jejich pobyt;
- nahlásit jakoukoliv změnu v osobě účastníka uvedeného ve smlouvě;
- uhradit CK sjednanou cenu za služby dle smlouvy;
- zkontrolovat, zda jsou všechny zaplacené služby uvedeny v Potvrzení rezervace;
- při příjezdu na místo ubytování předložit majiteli objektu nebo jím pověřené osobě, příp. pracovníkovi partnerské agentury ke kontrole Potvrzení rezervace a uhradit příplatky v něm uvedené na základě smlouvy;
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanovenou dobu na místo počátku čerpání služeb se všemi požadovanými doklady;

- j. počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků nebo dodavatelů služeb, a pokud škodu způsobí, tuto na své náklady odstranit;
- k. respektovat celní a devizové předpisy států, do kterých zákazník cestuje;
- l. zajistit si platné cestovní doklady, včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení, vakcinaci atd.). Bližší informace najdete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, (www.mzv.cz);
- m. řídit se informačními materiály CK, které upřesňují podmínky čerpání služeb;
- n. dbát na včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči CK nebo dodavatelům služeb dle těchto podmínek, v případě jakýchkoliv závad při čerpání služeb neprodleně informovat CK telefonicky postupem dle čl. 13 těchto podmínek;
- o. v případě odstoupení zákazníka od smlouvy oznámit toto odstoupení písemně CK a uhradit odstupné dle těchto podmínek, pokud na ně vznikl CK nárok.

7. Doprava

Prostřednictvím CK může klient objednat dopravu u dopravce, se kterým má CK uzavřenou smlouvu o spolupráci. Společně s fakturou na dopravu jsou klientům zasílány všeobecné podmínky příslušného dopravce. Uhrazením faktury na dopravu a podpisem Smlouvy o zájezdu souhlasí klient s dodržováním všeobecných podmínek dopravce. Odjezd z ČR je vždy v pátek, odjezd z Chorvatska v sobotu. Dopravce zajistí dopravu klienta do letoviska, které je uvedeno ve Smlouvě o zájezdu. Autobusy nedopravují klienty přímo do místa ubytování.

8. Ubytování

Ubytování je zásadně zajišťováno pouze pro počet osob sjednaných ve smlouvě a uvedených v Potvrzení o rezervaci. Bude-li chtít zákazník oproti uzavřené smlouvě ubytovat v objektu více osob nebo zvíře, je majitel objektu nebo jím pověřená osoba oprávněná odmítnout osoby navíc a zvíře nebo je ubytovat v objektu za příplatek.

9. Příjezd a odjezd

Příjezd zákazníka do objektu ubytování by se měl uskutečnit mezi 14,00 hod. a 18,00 hod. (pokud není v potvrzení rezervace uvedeno jinak) v den zahájení čerpání služeb. V den ukončení čerpání služeb zákazník opouští ubytovací jednotku do 10,00 hodin. Pokud by měl zákazník přijet po 18,00 hod., je nutno včas informovat majitele objektu, jím pověřenou osobu nebo partnerskou agenturu (kontakt uveden v Potvrzení rezervace), popřípadě zaměstnance CK. Pokud zákazník nepřijede na místo ubytování v den zahájení čerpání služeb a neoznámí pozdější příjezd do 18,00 hod. stejného dne majiteli kapacity nebo pověřené osobě (na telefony uvedené v potvrzení rezervace či itineráři) nebo CK (na telefonní číslo Help Line), má se za to, že klient o ubytování nemá zájem a odstupuje od smlouvy.

10. Změna podmínek smlouvy

Je-li z objektivních důvodů nutné před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, může CK navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Vede-li navrhovaná změna smlouvy ke změně ceny služeb, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout se, zda od smlouvy odstoupí či nikoliv. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy, od smlouvy neodstoupí, a toto odstoupení nedoručí CK, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí. Před zahájením čerpání služeb může zákazník CK písemně oznámit, že se sjednaných služeb místo něho zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Dnem doručení tohoto oznámení CK se tato osoba uvedená v oznámení stává zákazníkem CK. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za úhradu sjednaných služeb.

V případě, že zákazník chce provést změnu v objednaných službách (změna termínu, počtu osob, způsobu platby apod.), musí tento záměr oznámit CK písemně nebo e-mailem. Za každou změnu služeb po vystavení výzvy k úhradě je zákazník povinen uhradit CK manipulační poplatek ve výši 1000,- Kč (platí pro změny uskutečněné nejmeně 30 dní před nástupem), změny 29 dní až 1 den před nástupem jsou za poplatek 2000,- Kč. Za jednu změnu služeb se považuje i více změn služeb (např. změna termínu a počtu osob) učiněných jedním návrhem na změnu služeb. Změna služeb se považuje za odsouhlasenou teprve v případě, že změnu potvrdí CK zákazníkovi písemně nebo e-mailem a zákazník uhradí manipulační poplatek za změnu (je-li zákazník povinen tento manipulační poplatek platit).

V případě, že změna objednaných služeb představuje navýšení ceny služeb, považuje se změna za potvrzenou v okamžiku, kdy na výzvu CK zákazník uhradí rozdíl v ceně. O tom, zda ze změny služeb vyplývá změna ceny, bude CK informovat zákazníka. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Snížení počtu objednaných ubytovacích jednotek či změna objektu či přesunutí celého termínu na jiný se považuje za odstoupení od smlouvy.

11. Odstoupení od smlouvy

11.1 CK může odstoupit od uzavřené smlouvy se zákazníkem:

- a. z důvodů zániku možnosti poskytnout objednané služby z objektivních důvodů.
V případě zrušení služeb CK z objektivních důvodů, může se CK zprostit odpovědnosti za škodu vůči zákazníkovi z důvodu zrušení služeb jen v

případě, že ke zrušení služeb došlo v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na CK požadovat.

- b. z důvodu porušení smlouvy zákazníkem.
Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb zákazníkem z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je zákazník povinen uhradit CK dále stanovené odstupné uvedené v čl. 12 těchto podmínek. Rozdíl mezi částkou, kterou CK od klienta za předmětné služby obdržela, a tímto odstupným, bude zákazníkovi vrácen.

11.2 Zákazník může odstoupit od uzavřené smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených ve smlouvě nebo za těchto podmínek:

- a. nesouhlasí se změnou služeb navrženou CK z objektivních důvodů.
Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že nesouhlasí se změnou služeb navrženou CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK nabídla na základě nové smlouvy jiné služby v kvalitě odpovídající původní smlouvě, pokud má CK možnost takové služby zákazníkovi nabídnout. Nedojde-li k uzavření takové nové smlouvy, je CK povinna vrátit zákazníkovi celou částku, kterou zaplatil CK;
- b. z důvodu porušení povinnosti CK.
Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo z č. 159/1999 Sb., je CK povinna vrátit zákazníkovi celou částku, kterou zaplatil CK. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno;
- c. z jakýchkoliv jiných důvodů nebo bez uvedení důvodu.
Odstoupí-li zákazník od smlouvy v ostatních případech, je povinen uhradit CK stanovené odstupné dle čl. 12 těchto podmínek. Odstoupení od smlouvy zákazníkem nebo CK musí být učiněno písemně dopisem nebo e-mailem, přičemž je účinné doručením druhé straně.

12. Odstupné

V případě odstoupení od smlouvy zákazníkem nebo CK z důvodů porušení závazku zákazníkem, vzniká-li zákazníkovi povinnost dle těchto podmínek uhradit CK odstupné. Toto odstupné, pro jehož výpočet je rozhodný den, kdy bylo písemné odstoupení od smlouvy doručeno druhému účastníkovi, je stanoveno v následující výši:

12.1 základní odstupné pro služby a ubytování, pokud není stanoveno jinak v následujících bodech nebo e-mailem před uzavřením smlouvy:

- a. odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 90 dnů před počátkem čerpání služeb 20 % z celkové ceny ve smlouvě, nejmeně však 1500,- Kč;
- b. odstoupení od smlouvy 89 – 60 dnů před počátkem čerpání služeb 30 % z celkové ceny ve smlouvě;
- c. odstoupení od smlouvy 59 – 30 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě;
- d. odstoupení od smlouvy 29 – 14 dnů před počátkem čerpání služeb 75 % z celkové ceny ve smlouvě;
- e. odstoupení od smlouvy 13 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě.

12.2 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v majících s následujícím kódem: M/..., 3298/...

- a. odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 45 dnů před počátkem čerpání služeb 30 % z celkové ceny ve smlouvě, nejmeně však 1500,- Kč;
- b. odstoupení od smlouvy 44 – 20 dnů před počátkem čerpání služeb 75 % z celkové ceny ve smlouvě;
- c. odstoupení od smlouvy 19 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě.

12.3 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 2089/..., 1810/..., 1321/..., 1348/..., 1657/..., 1350/..., 1351/..., 1563/..., 1940/..., 2032/..., 2089/..., 1347/...

- a. odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 90 dnů před počátkem čerpání služeb 20 % z celkové ceny ve smlouvě, nejmeně však 1500,- Kč;
- b. odstoupení od smlouvy 89 – 60 dnů před počátkem čerpání služeb 30 % z celkové ceny ve smlouvě;
- c. odstoupení od smlouvy 59 – 26 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě;
- d. odstoupení od smlouvy 25 – 13 dnů před počátkem čerpání služeb 75 % z celkové ceny ve smlouvě;
- e. odstoupení od smlouvy 12 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě.

12.4 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 1318/...

- a. odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 50 dnů před počátkem čerpání služeb 40 % z celkové ceny ve smlouvě, nejmeně však 1500,- Kč;
- b. odstoupení od smlouvy 49 – 35 dnů před počátkem čerpání služeb 70 % z celkové ceny ve smlouvě;
- c. odstoupení od smlouvy 34 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě.

12.5 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 400/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 65 dnů před počátkem čerpání služeb 20 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 64 – 21 dnů před počátkem čerpání služeb 50% z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 20 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě;

12.6 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 508-JD-RK-KL

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 13 dnů před počátkem čerpání služeb je 100 % ceny za čtyři noci pobytu, podle ceny ve výzvě k úhradě a ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 12 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % celkové ceny za šest nocí podle výzvy k úhradě a ve smlouvě.

12.7 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 359/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 35 dnů před počátkem čerpání služeb 35 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč
- odstoupení od smlouvy od 34 – 25 dnů před počátkem čerpání služeb 55% z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 24 – 15 dnů před počátkem čerpání služeb 80 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 14 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.8 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 197/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 35 dnů před počátkem čerpání služeb 30 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy od 34 – 20 dnů před počátkem čerpání služeb 55% z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 19 – 14 dnů před počátkem čerpání služeb 80 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 13 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.9 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 407-IS-RU-FA

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 90 dnů před počátkem čerpání služeb 20 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 89 – 65 dnů před počátkem čerpání služeb 30% z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 64 – 20 dnů před počátkem čerpání služeb 50% z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 19 – 13 dnů před počátkem čerpání služeb 75 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 12 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě.

12.10 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 581/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 90 dnů před počátkem čerpání služeb 20% z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 89 – 60 dnů před počátkem čerpání služeb 30% z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy do 59 – 45 dnů před počátkem čerpání služeb 50% z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 44 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě.

12.11 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 1130/..., 1170/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 60 dnů před počátkem čerpání služeb 20% z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 59 – 35 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 34 – 15 dnů před počátkem čerpání služeb 75 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 14 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě.

12.12 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 1573/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 90 dnů před počátkem čerpání služeb 20 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 89 – 20 dnů před počátkem čerpání služeb 30 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 19 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě.

12.13 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 1355/N/..., 1355/..., 1355/NV..., 1355/NT...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 35 dnů před počátkem čerpání služeb 30 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 34 – 19 dnů před počátkem čerpání služeb 60 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 18 – 13 dnů před počátkem čerpání služeb 80 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 12 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.14 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v luxusních vilách a domech s bazénem s následujícím kódem: 1355/L/..., 1355/LV/..., 1355/LT/...,

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 63 dnů před počátkem čerpání služeb 40 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč
- odstoupení od smlouvy 34 – 49 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě
- odstoupení od smlouvy 48 – 36 dnů před počátkem čerpání služeb 65 % z celkové ceny ve smlouvě
- odstoupení od smlouvy 35 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě

12.15 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 3298/N /...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 35 dnů před počátkem čerpání služeb 40 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 34 – 27 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 26 – 20 dnů před počátkem čerpání služeb 80 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 19 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.16 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 3298/F/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 65 dnů před počátkem čerpání služeb 20 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 64 – 35 dnů před počátkem čerpání služeb 35 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 34 – 28 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 27 – 20 dnů před počátkem čerpání služeb 80 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 19 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.17 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech s následujícím kódem: 1349/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 35 dnů před počátkem čerpání služeb 25 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy od 34 – 27 dnů před počátkem čerpání služeb 40 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 26 – 19 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 18 – 13 dnů před počátkem čerpání služeb 80 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 12 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.18 pokud klient neobdrží před uzavřením smlouvy e-mailem jiné podmínky odstupného, platí v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v soukromých apartmánech a domech s následujícím kódem: 549/P/...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 35 dnů před počátkem čerpání služeb 25 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 34 – 27 dnů před počátkem čerpání služeb 40 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 26 – 20 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 19 – 13 dnů před počátkem čerpání služeb 80 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 12 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.19 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v hotelech, kempech a resortech s následujícím kódem: 549/..., 549/H/..., 549/K/..., 549/R...

- odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 30 dnů před počátkem čerpání služeb 25 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- odstoupení od smlouvy 29 – 20 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 19 – 13 dnů před počátkem čerpání služeb 80 % z celkové ceny ve smlouvě;
- odstoupení od smlouvy 12 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.20 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v luxusních vilách, prázdninových domech a samostatných domech s následujícím kódem: 549/..., 549/LV/..., 549/PD/...

- a. odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 66 dnů před počátkem čerpání služeb 20 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- b. odstoupení od smlouvy 65 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.21 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování v objektech (mimo vily a domy s bazény) s následujícím kódem: 2561/...

- a. odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 65 dnů před počátkem čerpání služeb 25 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- b. odstoupení od smlouvy 64 – 19 dnů před počátkem čerpání služeb 40 % z celkové ceny ve smlouvě;
- c. odstoupení od smlouvy 18 – 13 dnů před počátkem čerpání služeb 80% z celkové ceny ve smlouvě;
- d. odstoupení od smlouvy 12 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.22 v případě služeb, jejichž součástí je ubytování ve vilách a domech s bazénem s následujícím kódem: 2561/...

- a. odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 95 dnů před počátkem čerpání služeb 25 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč;
- b. odstoupení od smlouvy 94 – 65 dnů před počátkem čerpání služeb 40 % z celkové ceny ve smlouvě;
- c. odstoupení od smlouvy 64 – 35 dnů před počátkem čerpání služeb 60 % z celkové ceny ve smlouvě;
- d. odstoupení od smlouvy 34 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100% z celkové ceny ve smlouvě.

12.23 v případě sjednání dopravy prostřednictvím CK se na částku dopravy vztahují stornovací podmínky příslušných dopravců. Tyto stornovací podmínky jsou součástí všeobecných podmínek dopravce, které jsou zasílány klientům e-mailem společně s fakturou na dopravu.

12.24 papírové, benefiční a elektronické poukázky nejsou měnitelné za peníze. Při stornování pobytu, který byl částečně uhrazen poukázkami, CK poukázky ani finanční částky za poukázky nevrací. Částka hrazená poukázkami bude primárně použita k úhradě stornovacích poplatků. Pokud vznikne po uhrazení stornovacích poplatků přeplatek, může klient tento přeplatek uplatnit k úhradě jiné služby, která bude čerpána do konce aktuálního kalendářního roku.

13. Reklamacie služeb

V případě jakýchkoliv nedostatků poskytovaných služeb nebo při vzniku škody zákazníkovi spojené s čerpáním služeb je nutné, aby zákazník na tyto nedostatky bez zbytečného odkladu upozornil majitele objektu nebo osobu jím pověřenou (uvedenou v Potvrzení o rezervaci) a případně sepsal reklamační protokol. Pokud majitel nebo osoba jím pověřená nesjedná nápravu, je zákazník povinen neprodleně o vzniklé situaci telefonicky informovat CK. CK učiní patřičné kroky směřující ke sjednání nápravy, případně zajištění náhradního ubytování v nejbližším odpovídajícím objektu.

Pouze bezodkladné upozornění na nedostatky poskytovaných služeb může vést k jejich odstranění. Časové prodloužení při uplatnění reklamacie ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost jejího řádného vyřízení. V případě, že CK neplní řádně a včas své povinnosti vůči zákazníkovi dle uzavřené smlouvy nebo z.č. 159/1999 Sb., může zákazník svá práva z toho vyplývající uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení čerpání služeb, resp. v případě, kdy se služby neuskutečnily, v termínu do jednoho měsíce ode dne, kdy měly služby dle smlouvy skončit, jinak tato práva zákazníka zanikají. Je-li poskytnutí služeb zprostředkováno externím prodejcem, je měsíční lhůta dle předchozího odstavce zachována i v případě, že zákazník ve lhůtě reklamoval u tohoto externího prodejce.

CK se odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti může zprostit, prokáže-li, že takovou škodu nezavinila sama CK, ani jiní CK sjednání dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci sjednaných služeb a škoda byla způsobena:

- a. zákazníkem;
- b. třetí osobou, která se neúčastnila na základě předchozí dohody s CK poskytování služeb;
- c. událostí, kterou CK nemohla odvrátit ani při vynaložení úsilí, které lze na ní požadovat.

Dle předpisu č. 378/2015 Sb. má zákazník v případě nevyřešení reklamacie s CK právo na podání návrhu subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Kontaktní údaje:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Email: adr@coi.cz
Web: <https://adr.coi.cz/cs>

14. Další ujednání

- a. K dovolené patří i večerní zábava, restaurace, bary, atd., které mohou působit hluk. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamacie.
- b. Cestovní kancelář nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře.
- c. Vzhledem ke klimatickým podmínkám je možný výskyt hmyzu v prostorách ubytovacích zařízení. Pokud tato situace nastane, je nutné ji neprodleně řešit s majitelem nebo o ní informovat zaměstnance CK.
- d. Klienti jsou povinni dodržovat domácí řád a noční klid, pokud jej nebudou dodržovat, může je majitel bez náhrady vykázat z apartmánu. CK v tomto případě nenese žádnou zodpovědnost vůči klientům.
- e. Cestovní kancelář nezodpovídá za možnost vstupu a koupání domácích mazlíčků na pláži, poskytuje pouze ubytování domácích mazlíčků v apartmánech, u kterých je to na internetových stránkách uvedeno.
- f. Při používání klimatizace klient souhlasí s dodržováním pokynů majitele objektu, odpovědné osoby nebo pracovníka partnerské agentury. Klimatizace může být zapnuta jen v době přítomnosti klientů v jednotce, během používání klimatizace není dovoleno otevírat okna a dveře.

15. Zvláštní ustanovení

CK dbá na ochranu osobních údajů v souladu s platnou a účinnou legislativou, kterou od 25. 5. 2018 představuje zejména nařízení EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, zkráceně „GDPR“), které je v České republice doplněno doprovodným zákonem o zpracování osobních údajů. Při poskytování našich služeb zpracováváme v pozici správce Vámi poskytnuté osobní údaje v rozsahu nutném pro splnění našich smluvních a zákonných povinností. V rozsahu potřebném pro ochranu našich práv a právních nároků budeme tyto Vaše osobní údaje přiměřeným způsobem zpracovávat též z titulu tzv. oprávněného zájmu. Podrobnosti o zpracování osobních údajů jsou na adrese <http://www.adriadatabanka.com/gdpr/informace-o-zpracovani-osobnich-udaju/>. Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu na webových stránkách. Vzhledem k objemu ručně zadávaných dat však cestovní kancelář Adria Databanka nezaručuje stoprocentní správnost a přesnost všech informací uvedených na serveru www.adriadatabanka.cz. Pro zákazníka jsou závazné informace, které obdrží v cestovní smlouvě a cestovní pokyny zasláné cestovní kanceláří.

16. Autorská práva

Informace a veškeré materiály zveřejněné na webových stránkách CK jsou určeny zákazníkům k jejich osobnímu nekomerčnímu využití. Není dovoleno je měnit, rozmnožovat, distribuovat, zobrazovat, prezentovat, publikovat nebo prodávat bez souhlasu vlastníka autorských práv. Webové stránky CK rovněž obsahují odkazy na webové stránky dalších osob, na jejichž činnost nemá CK vliv. Tyto odkazy jsou zde uvedeny pouze jako jeden z informačních zdrojů a za jejich obsah CK neodpovídá.

17. Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 25. 04. 2023, přičemž tímto dnem pozbývají platnosti předchozí podmínky.