

SMLOUVA: AGENTURA - HOST

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB

1. ÚVODNÍ POZNÁMKA

Cestovní agentura Dagmar Navrátilová, 569 53 Cerekvice nad Loučnou 116 (dále jen: CA Dagmar Navrátilová), ručí za pravdivost obrazových záznamů a údajů týkajících se charakteristiky ubytovacích jednotek ze své nabídky, která je dostupná na internetových stránkách - AdriaticOnline.cz, chorvatsko.2009-2010.cz, www.chorvatskoubytovanie.com , chorvatsko-365.cz www.chorvatsko-apartmany.eu, www.chorvatsko-hrvatska.com, jakož i za pravdivost podmínek, s nimiž je nabízí. Vyhraduje si právo na změnu ceny a obsazenosti, která je závislá na cenách jednotlivých pronajímatelů . Platná cena je vždy potvrzena a uvedena na zaslané výzvě k platbě.

CA Dagmar Navrátilová se zavazuje zajistit klientovi ubytování v zakoupených kapacitách v objednaném termínu, s výjimkou mimořádných případech vyšší silou (válka, nepokoje, stávky, teroristické akce, sanitární poruchy, živelné pohromy, intervence státních institucí a pod.).

Koupí jedné nebo více ubytovacích jednotek z naší nabídky vstupujete s námi do právního vztahu. Tím také potvrzujete, že souhlasíte s Všeobecnými podmínkami poskytování ubytovacích služeb (dále: Všeobecné podmínky). Vše, co je zveřejněno v nabídce, představuje právní závazek jak pro klienta i pro cestovní agenturu. Tyto podmínky jsou základem při řešení případně vzniklých sporů mezi klientem a CA Dagmar Navrátilová, a proto klienta před uhrazením zálohy upozorňujeme na jejich pečlivé prostudování.

2. OBSAH NABÍDKY

CA Dagmar Navrátilová poskytuje služby privátního a hotelového ubytování a taktéž ubytování na majících.

Typy a označení ubytovacích jednotek z nabídky privátního ubytování CA Dagmar Navrátilová:

A - apartmán, samostatná ubytovací jednotka, kterou tvoří jedna nebo více pokojů, vlastní kuchyň a minimálně jedna koupelna s WC. V celém objektu se může nacházet jeden nebo více apartmánů, studií nebo pokojů. V samostatné části objektu obvykle žijí majitelé objektu nebo jejich rodina.

AS - studio, menší apartmán typu garsoniéry, kde jsou ložnice, obývací pokoj, jídelna a kuchyň nacházejí v jedné místnosti nebo ložnice nachází na otevřené galerii. Studio má vlastní koupelnu s WC. V celém objektu se může nacházet jeden nebo více apartmánů, studií nebo pokojů. V samostatné části objektu bydlí majitelé nebo jejich rodina.

S - pokoj, ubytovací jednotka se zajištěným místem pro přenocování, většinou s vlastní koupelnou a WC, ale existuje i možnost společné koupelny s druhými pokoji. V některých objektech pokojům je k dispozici společná kuchyň, jejíž používání se většinou dodatečně platí. Ve většině případů hosté nemají možnost samostatně připravovat jídlo, ale tehdy se nejčastěji nabízí možnost příplatku za snídaně, polopenzi nebo plnou penzi. V celém objektu se může nacházet jeden nebo více apartmánů, studií nebo pokojů. V samostatné části objektu bydlí majitelé nebo jejich rodina.

K - dům, ubytovací jednotka, která zahrnuje celý objekt. Složena z jedné nebo více pokojů, obývacího pokoje, kuchyně a minimálně jedné koupelny a WC. V objektu nebydlí jiní hosté ani majitelé.

Malé písmeno v označení ubytovací jednotky znamená, že objekt obsahuje několik ubytovacích jednotek, bez ohledu na to, zda se tyto jednotky nacházejí v nabídce CA Dagmar Navrátilová nebo v nich bydlí majitelé. Například, pokud se podíváme na apartmán s označením A-456-c můžeme vyčíst, že kromě apartmánu s označením A-456-c se ve stejném objektu nacházejí ještě minimálně dva apartmány (apartmán 'a' a apartmán 'b').

Čísla v závorkách označují kapacitu ubytovací jednotky, respektive rozmístění lůžek. Levé číslo označuje počet základních lůžek a pravé číslo počet přistýlek. Například, označení A-456-c (4 +2) znamená, že apartmán "c" v objektu 456 má 4 základní lůžka a 2 přistýlky.

V jednom pokoji mohou být nejvýše 2 základní lůžka. Všechny další lůžka v pokoji se považují za přistýlky. Za přistýlky se považují také všechny lůžka, které se nacházejí v kuchyni, jídelně nebo obývacím pokoji. Přistýlky v ubytovacích jednotkách z nabídky CA Dagmar Navrátilová jsou nejčastěji klasické postele, občas roztahovací gauče a velmi zřídka polní lůžka. Umístění a druh přistýlky je možné ověřit na půdorysu a fotografiích vybraného ubytování.

3. ZASLÁNÍ POŽADAVKU

Pokud klient nemá možnost samostatně rezervovat službu, která nejvíce vyhovuje jeho požadavkům, může se obrátit o pomoc na pracovníky CA Dagmar Navrátilová. Požadavky se zasílají e-mailem(chorvatsko@adriaticonline.cz). Každá žádost by měla obsahovat jasně definovaná základní kritéria, na základě kterých mohou pracovníci CA Dagmar Navrátilová vytvořit nabídku (alespoň termín, počet osob, věk a preferovaná oblast, jakož i všechny Vaše zvláštní požadavky). V případě potřeby může klient cestovní agentura kontaktovat telefonicky, ale konečný požadavek musí být zaslán e-mailem.

Potom, pokud jste definovali službu, o kterou máte zájem, vytvoříte oficiální požadavek o rezervaci.

4. TVORBA POŽADAVKU O REZERVACE

Tvorba požadavku o rezervaci ubytování se jednoduše provádí na internetových stránkách CA Dagmar Navrátilová vyplněním pro tento účel určeného formuláře. Požadavky se rovněž přijímají osobně v CA Dagmar Navrátilová. Při přihlašování se k pobytu je klient povinen poskytnout všechny údaje, které se od něj ve formuláři požadují.

5. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Klient osobní údaje poskytuje dobrovolně. Osobní údaje klienta jsou potřebné v procesu realizace vybrané služby a používají se i v další komunikaci. CA Dagmar Navrátilová se zavazuje, že osobní údaje klienta nevynesou z firmy ani nepostoupí třetí osobě, kromě případu, kdy jsou nezbytné pro realizaci vybrané služby. Klient dává povolení, že se jeho osobní údaje mohou používat za účelem marketingových akcí CA Dagmar Navrátilová.

6. PLATBY

Úhradu za rezervaci lze provést bankovním příkazem (bankovní náklady hradí klient) nebo vložení na účet u příslušné banky.

Aby se uskutečnila předběžná rezervace potvrdila, klient hradí 50 % z celkové sumy rezervace .

Zůstatkovou sumu celkové hodnoty objednaných služeb klient hradí několika způsoby:

- v den příjezdu, v hotovosti, přímo majiteli ubytování,
- nejpozději měsíc před příjezdem na bankovní účet CA Dagmar Navrátilová,

V některých případech (např. při rezervaci, jejíž celková hodnota nepřekračuje 300 EUR nebo v případě rezervace klientů, kteří potřebují víza pro vstup do Chorvatské Republiky) je nezbytné pro potvrzení rezervace uhradit 100% celkové částky za rezervaci.

S výškou akontace a způsobem úhrady zůstatkové sumy bude klient obeznámen při zaslání výzvy k platbě.

V případě, že uhrazená částka nepřijde na bankovní účet CA Dagmar Navrátilová do odjezdu klienta na dovolenou, klient se zavazuje poslat cestovní agentuře potvrzení o provedené bankovní transakci a vyplněné a podepsané Čestné prohlášení o úhradě s přiloženou kopií občanského průkazu nebo pasu, aby mu mohla cestovní agentura zaslat voucher k pobytu.

Úhradou rezervace klient potvrzuje, že je plně obeznámen se všemi vlastnostmi a podmínkami, s nimiž mu je vybraná ubytovací jednotka nabízená. Samotným uskutečněním platby za rezervaci se vše, co je uvedeno v těchto podmínkách, stává právně závazným tak pro klienta i pro CA Dagmar Navrátilová.

7. OBSAH A CENA POBYTU

Ceny zveřejněné na stránkách CA Dagmar Navrátilová se liší od objektu k objektu a jsou uvedeny samostatně u každé ubytovací jednotky. Ceny za ubytovací jednotky jsou uvedeny v měně EURO. Uvedené ceny hotelového ubytování a ubytování na majících zahrnují pouze ty služby, které jsou při těchto ubytovacích jednotkách nabízené. Uvedené ceny privátního ubytování zahrnují: denní pronájem ubytovací jednotky, ložní prádlo, vybavenou kuchyni s potřebným kuchyňským nádobím a příslušenstvím (kromě případu, že jde o pronájem pokoje bez možnosti využití kuchyně), spotřebu vody, elektřiny a plynu (s výjimkou vybraných objektů Robinsonská dovolená).

Doplňkovými službami jsou služby, které se poskytují v ubytovací jednotce, ale nejsou zahrnuty v ceně ubytování (stravovací služby, použití pračky, pronájem člunů, úvazu pro člun a pod.), a proto jejich klient platí zvlášť a pod podmínkou, že jejich opravdu využívá. Pokud CA Dagmar Navrátilová má k dispozici ceník doplňkových služeb, zveřejní ho přímo na internetových stránkách. Pokud CA Dagmar Navrátilová nemá k dispozici ceník doplňkových služeb, ceny se domlouvají přímo s poskytovatelem služeb. Většinu doplňkových služeb klient platí přímo poskytovateli služeb, a pouze za některé platí hned při potvrzení rezervace.

Ačkoliv je většina doplňkových služeb dobrovolná, jsou i takové, které jsou povinné (např. příplatek za závěrečný úklid, mimořádný převoz k nemovitosti, přihlašovací poplatek a pod.).

S ohledem na to, že od některých doplňkových služeb závisí i možnost rezervace vybraného ubytování (např. strava, příchod s domácím mazlíčkem, používání přistýlky, ...) a s ohledem na to, že veškeré doplňkové služby (např. člun, úvaz pro člun, internet ...) nemusí být vždy k dispozici, klient je povinen všechny vybrané doplňkové služby nahlásit předem při tvorbě požadavku o rezervaci.

V některých případech klient před začátkem využívání zakoupeného pobytu musí uhradit přímo poskytovateli služby depozit v hotovosti. Depozit slouží jako záruka poskytovateli služby, že klient v zakoupeném ubytování nezpůsobí škodu. V den odjezdu bude klientovi vrácen celý depozit ihned potom, co si poskytovatel služby ověří, že klient zanechal zakoupené ubytování ve stejném stavu jako ho i převzal.

O všech povinných příplatcích, přesných částkách příplatků vybraných služeb a eventuálních depozitech, jakož i o způsobu jejich úhrady bude zákazník informován nejpozději při zaslání zaslání výzvy k platbě.

CA Dagmar Navrátilová si vyhrazuje právo na změnu uveřejněných cen na web-stránkách CA Dagmar Navrátilová v případě, že poskytovatel služby změní cenu ubytování a / nebo doplňkových služeb. Pokud se cena za vybranou ubytovací jednotku změní po provedení požadavku o rezervaci a před úhradou akontace, CA Dagmar Navrátilová se zavazuje, že jakmile se dozví o změně, informuje o tom klienta a s jeho souhlasem mu zašle nové vyúčtování.

V případě změny ceny ubytování a dohodnutých doplňkových služeb po zaplacení akontace, CA Dagmar Navrátilová zaručuje klientovi, že zbývající část bude splatná podle vyúčtování, na základě kterého se klient rozhodl rezervovat určitou ubytovací jednotku. V případě, že poskytovatel služby, resp. CA Dagmar Navrátilová sníží cenu za ubytovací jednotku následně po tom co klient potvrdil rezervaci, klient nemá právo na novou, sníženou cenu.

Smluvní strany souhlasí, CA Dagmar Navrátilová má právo zvýšit cenu před začátkem využívání služby, kdy došlo po potvrzení rezervace ke změně v kurzu dohodnuté valuty o více než 5% nebo do zvýšení jiných výdajů, které ovlivňují cenu služby, a o které CA Dagmar Navrátilová nevěděla a ani nemohla vědět. Klient má právo zrušit rezervaci, kdy je zvýšení dohodnuté ceny více než 10%. V tom případě, klient má právo na vrácení do té doby uhrazené částky bez práva na náhradu škody. Peníze se klientovi vrátí na bankovní účet na náklady cestovní agentury.

Všechny ceny uvedené na internetové stránce se vztahují na pobyt delší než 4 noci.

Uvádíme procento zvýšení ceny v případě kratšího pobytu:

Za čtyři noci se uvedené ceny zvyšují o 20,00%.

Za tři noci se uvedené ceny zvyšují o 33,33%.

Za dvě noci se uvedené ceny zvyšují o 50,00%.

Za jednu noc se uvedené ceny zvyšují o 75,00%.

Na služby nabízené v Last minute nabídce se nevztahují žádné dodatečné slevy.

8. KATEGORIZACE A POPIS SLUŽEB

Nabízené ubytovací jednotky jsou popsány podle oficiální kategorizace místní organizace cestovního ruchu v době vydání povolení k činnosti a s ohledem na skutečný stav ubytování ze strany pracovníků CA Dagmar Navrátilová při zpracování objektu.

Standardy ubytování, stravování, služeb a pod., jednotlivých měst a zemí jsou různé a nejsou srovnatelné. Informace, které klient obdrží na prodejním místě, nezavazují CA Dagmar Navrátilová ve větší míře než informace zveřejněné na našich internetových stránkách.

Rozmístění pokojů / apartmánů v hotelu určuje recepce hotelu. Pokud si klient výslovně neobjednal pokoj / apartmán se speciálními parametry, klient přijme jakýkoli pokoj / apartmán, který mu bude přidělen v souladu s jeho voucherem.

CA Dagmar Navrátilová se zavazuje zajistit v každé ubytovací jednotce, v souladu s počtem osob, pro který je určena, odpovídající kuchyňské nádobí a jídelní příbory. Každý klient musí být přijat do čisté a uklizené ubytovací jednotky, každého klienta také bude čekat čisté ložní prádlo. Klientům, kteří zůstávají v objektu déle než jeden týden, bude jednou týdně provedena výměna ložního prádla. Poskytovatel služeb není povinen zajistit klientovi ručníky.

V den příjezdu přicházejí klienti do ubytovací jednotky po 14:00 hod a v den odjezdu opouštějí ubytovací jednotku před 10:00 hod. Poskytovatel služeb ve lhůtě 4 hodin připraví ubytovací jednotku do stavu odpovídajícího pro příjezd nových hostů.

Klíče od zakoupených ubytovacích jednotek vydávají v samotných objektech poskytovatelé služeb.

9. PRÁVO CESTOVNÍ AGENTURY NA ZMĚNY A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

CA Dagmar Navrátilová může navrhnout změnu rezervovaného ubytování nebo zrušit zakoupené ubytovací kapacity plně nebo částečně, pokud před nebo během trvání dovolené nastanou zvláštní okolnosti vázané pouze na zakoupené ubytování, kterým se nelze vyhnout, ani je odstranit (např. sanitární problémy a pod.) a které, pokud by nastaly v době zveřejnění a prodeje produktu, byly by oprávněným důvodem, aby cestovní agentura nabídku nezveřejnila a nedostávala přihlášky a potvrzení pronájmů předmětných ubytovacích jednotek.

Pokud je CA Dagmar Navrátilová schopna klientovi nabídnout náhradní ubytování, může se změna rezervovaného ubytování uskutečnit výhradně se souhlasem klienta. Pokud je náhradní ubytování levnější než zrušené ubytování, CA Dagmar Navrátilová se zavazuje vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně na náklady cestovní agentury. Pokud je náhradní ubytování dražší než zrušené ubytování, CA Dagmar Navrátilová si ponechává právo na vypořádání rozdílu v ceně.

CA Dagmar Navrátilová je povinna o změně nebo zrušení rezervace informovat všechny klienty, kteří zaplacením zálohy potvrdili svůj příchod hned po vzniku mimořádných okolností. V případě, že není možné najít klientům náhradní ubytování, vrátí jim nerealizovanou částku navýšenou o bankovní náklady za posílání peněz. Klient se zavazuje poslat potvrzení o výši bankovních nákladů.

Toto nařízení vstoupí v platnost pouze pod podmínkou, že vzniklé zvláštní okolnosti nejsou vyvolané vyšší silou, a tedy jsou vázány pouze na rezervované ubytování. V případě změny nebo zrušení rezervovaného ubytování způsobené vyšší silou platí nařízení z článku 11.

10. PRÁVO ÚČASTNÍKA NA ZMĚNY A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Klient má možnost změnit již vymezenou rezervaci, pouze pokud poskytovatel služeb s tím souhlasí a to může zahrnovat: změnu nositele rezervace, termínu rezervace, počet osob, věk osob, jakož i druhy rezervovaných základních nebo doplňkových služeb. Žádost o změnu rezervace se podává písemnou cestou (e-mail nebo pošta). Realizace uvedených změn se platí paušálně ve výši 40 EUR za změnu (nový výpočet). Pokud klient po odsouhlasení a potvrzení změny požádá o novou změnu rezervace, za tuto bude znovu účtován paušální poplatek 40 EUR, a to i v případě, že jsou nové parametry totožné s parametry originální potvrzené rezervace.

Pokud si klient přeje zrušit rezervované ubytování, musí tak učinit písemně (e-mail nebo pošta).

Datum, kdy cestovní agentura obdržela písemné oznámení o odstoupení od smlouvy, představuje základ pro vyúčtování storno poplatků, a to následujícím způsobem:

Při odstoupení od smlouvy do 29 dní před začátkem čerpání zakoupených služeb účtuje CA Dagmar Navrátilová klientovi na pokrytí manipulačních a administrativních nákladů 35 % celkové ceny zakoupeného ubytování. Zbylou sumu vrátí na náklady příjemce klientovi.

Při odstoupení od smlouvy od 28 do 22 dní před začátkem čerpání zakoupených služeb účtuje CA Dagmar Navrátilová klientovi 40% celkové ceny zakoupeného ubytování. Zbylou sumu vrátí na náklady příjemce klientovi.

Při odstoupení od smlouvy od 21 do 15 dní před začátkem čerpání zakoupených služeb účtuje CA Dagmar Navrátilová klientovi 60% celkové ceny zakoupeného ubytování. Zbylou sumu vrátí na náklady příjemce klientovi.

Při odstoupení od smlouvy od 14 do 8 dní před začátkem čerpání zakoupených služeb účtuje CA Dagmar Navrátilová klientovi 80% celkové ceny zakoupeného ubytování. Zbylou sumu vrátí na náklady příjemce klientovi.

Při odstoupení od smlouvy od 7 do 0 dní před začátkem čerpání zakoupených služeb účtuje CA Dagmar Navrátilová klientovi 100% celkové ceny zakoupeného ubytování.

Pokud se klient nedostaví na místo určení nebo zruší pobyt po jeho započetí, nemá právo na dodatečné vymáhání uhrazené sumy.

Pokud klient zruší rezervované ubytování s jednou nebo více přiznanými slevami, při vyúčtování storno poplatků slevy nebudou brány v úvahu a storno poplatek bude zaúčtován za plnou cenu rezervace.

Pokud jsou skutečné vzniklé náklady vyšší než výše uvedené CA Dagmar Navrátilová si vyhrazuje právo účtovat skutečně vzniklou výšku nákladů.

Uvedené storno poplatky se vztahují na změny parametrů rezervace v případě, že poskytovatel služeb nebude souhlasit s jejich případnou změnou, resp. na přenos zaplacené akontace do nového vyúčtování.

Záměna rezervované ubytovací jednotky s druhou (u druhého majitele) se považuje za odstoupení od rezervace ubytovací jednotky. V tom případě se klientovi také účtují storno poplatky podle výše uvedeného rozpisu, pokud případný rozdíl bude klientovi přiznán k nové rezervaci.

Pokud klient při zrušení rezervace ubytovacích kapacit najde nového uživatele téže rezervace, CA Dagmar Navrátilová si účtuje pouze náklady způsobené výměnou.

Pokud dojde ke zrušení rezervace z důvodu úmrtí klienta (nositele rezervace) nebo příslušníka nejbližší rodiny, CA Dagmar Navrátilová klientovi účtuje pouze minimální náklady storna rezervace (35%). Toto ustanovení se použije v případě úmrtí jednoho člena skupiny nebo úmrtí člena jeho nejbližších rodinných příslušníků (manželský pár, bratři, sestry, rodiče a děti), ale pouze pod podmínkou, že cestovní agentura má k dispozici informaci, že tato osoba byla nahlášena jako člen skupiny.

Klient je povinen poskytnout cestovní agentuře úmrtní list, jakož i případné potvrzení o vztahu nebohé osoby s nositelem rezervace, resp. s členem skupiny.

Ihned po stanovení přesné částky, kterou je třeba vrátit zákazníkovi, zrealizuje se vrácení této částky na náklady klienta.

Při odstoupení od rezervace z jakéhokoli jiného důvodu se bude vždy vztahovat povinná úhrada storno poplatků podle výše uvedeného rozpisu.

Pokud klient v den začátku využívání zakoupené služby nepřijde do rezervovaného ubytování do 20:00 h, a o důvodech svého eventuálního zpoždění neinformoval ani CA Dagmar Navrátilová a ani poskytovatele služby, rezervace bude považována jako odstoupení od rezervace v den příjezdu a storno náklady se účtují podle výše uvedeného rozpisu. V případě, že poskytovatel služeb mezitím přijal druhé hosty, klient nemá právo na stížnost a ztrácí právo na vrácení zaplacené částky.

11. POVINNOSTI CESTOVNÍ AGENTURY

CA Dagmar Navrátilová je povinna pečovat jak o poskytování služeb, tak o výběr poskytovatelů služeb a starat se o práva a zájmy klienta v souladu s dobrými zvyklostmi v cestovním ruchu.

CA Dagmar Navrátilová je povinna zajistit, aby byly klientovi poskytnuty všechny nakoupené služby, a proto má odpovědnost vůči účastníkovi v případě možného neposkytnutí zakoupených služeb nebo části služeb.

CA Dagmar Navrátilová vylučuje jakoukoli odpovědnost v případě změny nebo neposkytnutí služeb z důvodu vyšší moci na území státu klienta nebo území státu, kde by služba měla být čerpána (válka, nepokoje, stávky, teroristické akce, elementární nepokoje, intervence ze strany příslušných orgánů a pod.), a která má za následek nemožnost klienta čerpat svou dovolenou v rezervované ubytovací jednotce. V těchto případech se uhrazena akontace klientovi nevrací, ani ji není možné přiznat jako uhrazenou akontaci za náhradní ubytování, které by klient měl zájem eventuálně rezervovat v jiné destinaci nebo v jiném termínu.

12. POVINNOSTI KLIENTA

Klient je povinen:

vlastnit platné cestovní doklady za všechny osoby (včetně cestovního dokladu pro děti a závazné dokumenty pro domácí mazlíčky). Náklady spojené se ztrátou nebo odcizením dokladů během cestování nese klient;

respektovat celní a devizové předpisy Chorvatské republiky, jakož i zemí, jimiž prochází během cestování;

prověřit, zda pro vstup do Chorvatské republiky nebo tranzitní státy jsou mu třeba víza. CA Dagmar Navrátilová neposkytuje služby vyřizování víz a vyhrazuje si právo na zadržení uhrazené částky rezervace v případě, že zákazníkovi nebude potřebná dokumentace pro vstup do Chorvatské republiky vydána;

v den příjezdu přímo majiteli nemovitosti splatit zbývající část faktury, pokud tak neučinil již dříve;

při příjezdu do zakoupeného ubytovací jednotky předložit poskytovateli služeb voucher s přesně určeným počtem osob a druhém služeb, které mu musí být poskytnuty;

přijít do ubytovací jednotky v přesném počtu a strukturou osob, kterou nahlásil předem cestovní agentuře. Pokud do ubytovací jednotky přijede více osob nebo druhá struktura osob než je uvedeno na vouchery, poskytovatel služeb má právo neubytovat nehlášené osoby nebo požadovat za ně příplatek;

nahlásit příchod s domácím mazlíčkem, aby poskytovatel služeb mohl dát svůj výslovný souhlas s jeho ubytováním. Poskytovatel služeb má právo neubytovat klienty, pokud oni trvají na tom, aby rezervované ubytování využíval i jejich domácí miláček;

dodržovat domácí řád v zakoupené ubytovací jednotce a také spolupracovat s poskytovatelem služeb v dobré víře.

V případě nedodržení těchto povinností klient může být neubytován dle rezervace ubytování bez práva na vrácení uhrazené částky a bez nároku na odškodnění.

13. POJIŠTĚNÍ

Zavazadla klient přepravuje osobně a na vlastní riziko, proto se doporučuje zavazadla pojištit v některé z pojišťoven.

CA Dagmar Navrátilová neodpovídá za zničená nebo ztracená zavazadla, ani za krádež zavazadel v ubytovací jednotce. Oznámení o poškození, ztrátě nebo odcizení zavazadel předkládá klient poskytovateli ubytovacích služeb a příslušnému policejnímu oddělení.

Cestovní agentura neakceptuje odstoupení od rezervace z důvodu zdravotních potíží nebo hospitalizace klienta bez vypořádání storno poplatků. V těchto případech účtujeme storno poplatky podle stupnice uvedené v článku 10. Pokud si host přeje vyhnout se ztrátě částky za uhrazenou rezervaci, doporučujeme pojištění pro případ zdravotních problémů v některé z pojišťovacích společností. Cestovní agentura není zodpovědná za podmínky pojištění, které host podepisuje v pojišťovací společnosti.

14.ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

Klient má právo na stížnost pouze v případě nesprávně zveřejněných fotografií na našich stránkách, případně nesprávně zobrazených údajů souvisejících s objednanou ubytovací jednotkou s výjimkou případu, kdy je změněn skutečný stav ubytovací jednotky v prospěch klienta. Klient má právo na reklamaci v případě nepořádku nebo nečistoty v rezervované ubytovací jednotce.

Klient se vzdává práva na reklamaci všech skutečností, které jsou uvedené na webových stránkách CA Dagmar Navrátilová, a kterých si on nevěšiml, stejně jako na všechny skutečnosti, na které ho již dříve upozorňovali pracovníci CA Dagmar Navrátilová.

Klient se vzdává práva na reklamaci na základě jakýchkoli druhých skutečností a zejména práva stížnosti na případné nežádoucí klimatické podmínky, konfiguraci pláže, čistotu pláže, čistotu a zásobování destinace, čistotu a teplotu moře, jakož i na všechny podobné situace a události, které mohou vyvolat nespokojenost klienta a nevztahují se přímo na

kvalitu rezervované ubytovací jednotky (např. místní problémy s dodávkou vody, problémy s kanalizací, davy lidí, krádež nebo poškození majetku a pod.).

Výsledkem každé stížnosti je odstraňování reklamovaných nedostatků, a pokud to není možné, nabídkou náhradního ubytování. Jestliže poskytovatel služeb nemá možnost odstranit reklamované závady a CA Dagmar Navrátilová nemá možnost nabídnout klientovi náhradní ubytování, CA Dagmar Navrátilová vrátí klientovi uhrazenou částku na vlastní bankovní náklady. Nejvyšší odškodné při reklamaci může dosáhnout pouze výšku uhrazené částky. Klient se předem vzdává jakéhokoli vymáhání souvisejícího s materiálními nebo nemateriálními škodami (např. bankovní náklady při předávání finančních prostředků, náklady na telefon, dodatečné náklady na pohonné hmoty, ztráta času, nadměrný stres, duševní bolest ...).

Stížnost může podat pouze v den příjezdu klienta. Pokud klient přišel na místo určení po 22:00 h, zvláště budou zohledněny k přehodnocení i stížnosti, které budou podány v následující den do 12:00 h. Veškeré stížnosti, které budou podány mimo uvedené lhůty, budou považovány jako neopodstatněné, protože se předpokládá, že mají spekulativní charakter.

Cestovní agentura má po přijetí stížnosti k dispozici 2 hodiny na poskytnutí vyjádření, a pokud je stížnost oprávněná, dalších 6 hodin na její řešení. Období od 22:00 h do 08:00 h se do uvedené lhůty nezahrnují.

Stížnost nelze podat formou SMS, e-mailem nebo zprávou na telefonním záznamníku. Stížnost se podává výhradně telefonicky. Cestovní agentura vlastní audio zápis podané stížnosti, i audio zápis každé příští komunikace mezi klientem a CA Dagmar Navrátilová, která je vedena z důvodu efektivnějšího řešení stížnosti. Přijetím těchto Všeobecných podmínek klient potvrzuje, že je obeznámen s tím, že se audio zápis každého telefonního rozhovoru s CA Dagmar Navrátilová nahrává a souhlasí s tím, že audio zápisy budou použity jako důkazní materiál v případném soudním procesu.

CA Dagmar Navrátilová je organizována tak, že každý den (včetně soboty, neděle a svátků) od 08:00 h do 22:00 h má možnost přijímat stížnosti klientů. Pokud klient nemá vlastní mobilní telefon, měl by kontaktovat CA Dagmar Navrátilová přes telefon poskytovatele služeb. Pokud by byly všechny telefonní linky CA Dagmar Navrátilová v tom době obsazeny nebo by se na telefon nikdo neozval, klientovi se doporučuje zopakovat telefonní hovor, neboť stížnosti přijaté mimo sjednané lhůty nebudou brány v úvahu.

Cestovní agentura se zavazuje okamžitě po obdržení stížnosti prioritně pracovat na jejím řešení. Poté, co prověří všechny okolnosti (nejdříve kontaktuje poskytovatele služeb), cestovní agentura se zavazuje nejpozději ve lhůtě do 2 hodin po obdržení stížnosti vyjádřit se k její opodstatněnosti. Pokud se CA Dagmar Navrátilová v definované lhůtě (2 hodiny) ke stížnosti nevyjádří, klient má nárok na opuštění reklamovaného ubytování CA Dagmar Navrátilová je mu povinna vrátit uhrazenou částku na vlastní náklady.

Pokud CA Dagmar Navrátilová rozhodne, že stížnost je oprávněná, má dalších 6 hodin na vyřešení stížnosti odstraňováním jejích příčin. Klient je povinen spolupracovat s pracovníkem CA Dagmar Navrátilová, jako i s poskytovatelem služeb v dobré víře a s cílem odstranění příčin stížnosti. Pokud klient přímo na místě nepřijme nabídnuté řešení k jeho stížnosti, které odpovídá rezervované a uhrazené službě, CA Dagmar Navrátilová bude dodatečnou reklamaci klienta považovat za nedůvodnou a ani nebude považovat za svou povinnost odpovědět na ni.

Pokud se opodstatněné příčiny nespokojenosti klientů nemohou odstranit CA Dagmar Navrátilová se jim zavazuje najít náhradní ubytování.

Měřítkem pro srovnání rezervovaného a náhradního ubytování jsou lokalita a cena, která je uvedena na našich internetových stránkách CA Dagmar Navrátilová. Pokud se reklamované ubytování nachází na pevnině CA Dagmar Navrátilová má právo nabídnout náhradní ubytování, které se nachází na stejné nebo sousední riviéře. Pokud se reklamované ubytování nachází na ostrově, CA Dagmar Navrátilová má právo na náhradní ubytování nabídnout pouze na stejném ostrově. Srovnatelnou cenou se rozumí stejná cena, vyšší nebo 15% nižší od původní. Pokud CA Dagmar

Navrátilová klientovi nabídne náhradní ubytování s nižší cenou než byla původní, klient má právo na vrácení rozdílu v ceně. Pokud CA Dagmar Navrátilová klientovi nabídne náhradní ubytování s vyšší cenou než byla původní, rozdíl v ceně ponese CA Dagmar Navrátilová.

Pokud klient nepřijme náhradní ubytování, které je srovnatelné s reklamovaným (vyhovující lokalita a cena), CA Dagmar Navrátilová bude dodatečnou reklamaci klienta považovat za nedůvodnou, a ani nebude považovat za svou povinnost odpovědět na ni. Přijetím náhradního ubytování klient se vzdává práva na vrácení uhrazené částky za reklamované ubytování.

Pokud CA Dagmar Navrátilová v definované lhůtě (6 hodin) neodstraní reklamované závady nebo klientovi nenabídne náhradní ubytování, klient má nárok na opuštění reklamovaného ubytování a CA Dagmar Navrátilová je mu povinna vrátit uhrazenou částku na vlastní náklady.

Pokud CA Dagmar Navrátilová rozhodne, že stížnost je neopodstatněná, nebude dále pracovat na odstraňování jejích příčin. Klient má možnost uvedené rozhodnutí přijmout a v souladu s předem dohodnutými podmínkami může zůstat ubytován v rezervaci ubytování nebo má možnost požádat cestovní agentura o nabídku náhradního ubytování, které je povinen uhradit v plné výši novému poskytovateli služeb. Rozhodnutím o pobytu v rezervované ubytovací jednotce se klient předem vzdává možnosti vymáhání již uhrazené částky. Pokud klient nepřijme nabídku cestovní agentury a rozhodne se dodatečně požadovat uhrazenou částku, nesmí být ubytován v reklamované ubytovací jednotce. Nejpozději ve lhůtě 7 dnů po skončení lhůty reklamované služby je klient povinen podat stížnost písemně (e-mailem nebo poštou). Stížnost přijata mimo uvedené lhůty nebo s nekompletní dokumentací (fotografie, informace z jiného důvěryhodného zdroje ...) nebudou zohledněny.

CA Dagmar Navrátilová je povinna předložit ke správně podané reklamaci písemné rozhodnutí ve lhůtě 7 dnů od jejího přijetí. CA Dagmar Navrátilová může odložit lhůtu řešení reklamace z důvodu shromažďování informací a prověření důvodů reklamace u poskytovatele služeb nejvýše o 14 dnů.

Zatímco CA Dagmar Navrátilová neposkytne rozhodnutí k reklamaci, klient se zřídka zprostředkování jiné osobě, arbitráže UHPA, soudního návrhu a poskytování informací médiím. Pokud by klient předal v rozporu s tímto ustanovením, CA Dagmar Navrátilová má právo žádat náhradu škody za maření pracovního postupu, kterou by klient takovýmto způsobem zavinil, bez ohledu na důvody, které ho k tomu vedly.

Pokud klient není na místě pobytu spokojen se stávajícím stavem, opustí objekt a z vlastního podnětu si najde jiné ubytování a tím nedá cestovní agentuře příležitost, aby odstranila ve lhůtě 8 hodin příčiny jeho nespokojenosti nebo mu eventuálně našla náhradní ubytování, v takovém případě nemůže požadovat vrácení peněz ani podat žalobu na náhradu škody, bez ohledu na skutečnost, zda jeho důvody byly oprávněné či nikoli.

15. PŘÍSLUŠNOST SOUDU

Každý možný spor se budou strany snažit řešit dohodou. V případě, že stranám se spor vyřešit nepodaří formou dohody, mají právo na soudní arbitráž. V takovém případě se sjednává příslušnost soudu ve Svitavách.

Na všechno, co není výslovně uvedeno v těchto Všeobecných podmínkách, se vztahují platné právní předpisy České republiky.

V Cerekvici nad Loučnou, 20.08.2010