

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Všeobecné smluvní podmínky, dále jen podmínky, cestovní agentury Essence of Hvar jsou platné pro všechny služby cestovního ruchu a zájezdy, dále jen služby, poskytované cestovní agenturou Essence of Hvar, IČ: 11838426 se sídlem v Brně, Kurská 4, Česká republika, tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu nebo smlouvy o zájezdu, dále jen smlouva, uzavřené mezi zákazníkem a CA. Zákazníkem CA může být buď fyzická osoba nebo právnická osoba, v jejíž prospěch byla smlouva s CA uzavřena.

- 1.2. Agentura zprostředkovává v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. prodej pobytů ve sjednaném ubytování přímo s majiteli ubytování (dále jen pobyt) a zájezdy cestovních kanceláří a jiných služeb cestovního ruchu (dále jen zájezdy nebo doprava) a zákazníkem CA. Právní vztah mezi zákazníkem a CA se řídí ustanoveními z.č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, smlouvou a těmito podmínkami. Smlouva může být uzavřena přímo s CA nebo s jejím smluvním prodejcem, který je k tomu oprávněn na základě příkazní smlouvy uzavřené s CA a udělené plné moci, o čemž je zákazník oprávněn se na požádání u externího prodejce přesvědčit. Osoby mladší 15-ti let se mohou služeb CA 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 CA zúčastnit pouze se souhlasem svého zákonného zástupce.

- 1.3. U zájezdů je vždy na webu CA, kde lze zájezd objednat, uvedeno, která CK zájezd pořádá u pobytů jsou předány kontaktní údaje v rámci pokynů k cestě. I přes velmi častou aktualizaci volných míst, však CA v momentě objednávání pobytů a zájezdů zákazníkem neví jistě, zda je daný zájezd volný či nikoli, protože mohl být v tu samou dobu vyprodán. CA si vyhrazuje právo po objednávce na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při přepisu zájezdu do databáze serveru. CA si vyhrazuje právo po objednávce na změnu ceny, pokud v mezičase dojde ke změně ceny na straně CK.

- 1.4. CA Essence of Hvar si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. Závazná pro Zákazníka je pouze cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o Zájezdu s příslušným pořadatelem Zájezdu.

- 1.5. Zákazník bere na vědomí, že u některých nabídek (zejm. u Zájezdů na poslední chvíli – „Last minute“ či v dalších případech) nemusí být uvedeny kompletní

informace. Tyto informace o Zájezdu budou Zákazníkovi upřesněny pracovníkem CA či pořádající CK po obdržení objednávky.

2. Vznik smluvního vztahu a uzavření smlouvy

- 2.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní agenturou Essence of Hvar (dále jen CA) vzniká na základě **Smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu** nebo **Smlouvy o zájezdu** (dále jen "smlouva") uzavřené zákazníkem (příp. jeho zplnomocněným zástupcem) s CA (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a na základě smlouvy bude zákazníkem na účet CA uhrazena zálohová částka uvedena ve smlouvě a pokynech k platbě.
- 2.2. V případě, že zákazník v termínu uvedeném v pokynech k platbě neuhradí CA uvedenou částku nebo v tomto termínu nedoručí jím podepsaný návrh smlouvy CA, má CA za to, že zákazník již nemá zájem o předmětné služby a předmětné služby nebudou zákazníkovi dále rezervovány.
- 2.3. Návrh smlouvy předkládá zákazníkovi CA nebo její externí prodejce. Po podpisu návrhu smlouvy zákazníkem jej zašle zákazník CA v jednom vyhotovení, a to buď poštou nebo e-mailem.
- 2.4. Zákazník rovněž uzavřením smlouvy potvrzuje, že je seznámen se všemi charakteristikami poskytovaných služeb dle nabídky CA (včetně fotografií, zveřejněných na stránkách CA). Uzavřením smlouvy s CA 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 CA upozornit.
- 2.5. 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 CA. Obsah uzavřené smlouvy je určen smlouvou, dále těmito podmínkami, obsahem nabídky sjednaných služeb na webových stránkách CA, přepravními podmínkami příslušných dopravců, případně zvláštními podmínkami pro určité služby, které jsou přiložené ke smlouvě jako nedílná součást.
- 2.6. 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

3.1. 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 CA 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 CA zřetelně uvedena v ceníku služeb (ceník příplatků v EUR). V případě nedodržení termínu úhrady zálohy nebo uhrazení zálohy v částce nižší, než je uvedené v pokynech k platbě, nedojde k uzavření smlouvy a v případě, že na základě pokynů k platbě nebyla doplacena cena služby v požadovaném termínu nebo byl doplatek zaplacen v částce nižší, může CA odstoupit od smlouvy.

4. Platební podmínky

4.1. Zákazník se zavazuje uhradit CA úhradu ceny služeb ve výši uvedené ve smlouvě a pokynech k platbě.

a) Platba může být rozdělena až do tří plateb, poslední platba musí být však uhrazena nejpozději 45 dní před nástupem na pobyt.

b) Pokud je pobyt objednan 45 dní a méně před nástupem na pobyt, pak zákazník hradí CA 100 % ceny pobytu jednou platbou.

c) V případě úhrady pobytu formou Benefitů, z FKSPS, firemní fakturou apod. Doplatek za pobyt uhradí zákazník nejpozději 45 dní před nástupem na pobyt. Pokud zákazník objedná pobyt v termínu kratším, než je 45 dní před odjezdem, bude účtováno 100% ceny pobytu. Po obdržení platby a smlouvy podepsané zákazníkem, CA potvrdí přijetí smlouvy emailem. Platby je zákazník povinen provádět pod variabilním symbolem uvedeným v pokynech k platbě.

4.2. Prodává-li služby externí prodejce CA, může být tato cena pobytu zaplacená i prostřednictvím tohoto externího prodejce. Právo zákazníka na poskytnutí služeb CA vzniká zaplacením plné ceny služeb. Nesplní-li zákazník tento závazek, je CA oprávněna odstoupit od smlouvy. V takovém případě má CA nárok na náhradu škody a odstupné dle těchto podmínek.

4.3. Papírové, benefiční a elektronické poukázky nejsou směnitelné za peníze. Při jejich uplatnění platí zákazník 100 % částky pobytu v CA.

4.4. Při stornování pobytu, který byl částečně uhrazen poukázkami, CA 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.

5. Práva a povinnosti CA

5.1. CA je oprávněna zejména:

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

5.2. CA je povinna zejména:

- I. poskytovat zákazníkovi služby dle sjednané smlouvy řádně,
- II. informovat zákazníka o všech změnách v poskytovaných službách,
- III. po zaplacení zálohy nebo celkové ceny (v případě, že klient hradí 100 % ceny naší CA) za služby uvedené ve smlouvě poskytnout zákazníkovi poštou nebo e-mailem veškeré informace a podklady nezbytné pro čerpání sjednaných služeb, a to:

1) Potvrzení rezervace, kterým se zákazník prokazuje v místě čerpání služeb, s následujícími údaji:

- jméno a příjmení zákazníka,
- počet dospělých osob a zvláště počet dětí dle věkových kategorií,
- datum příjezdu a odjezdu,
- název objektu dle serveru www.essenceofhvar.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.

2) Pokyny na cestu – Itinerář.

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

6. Práva a povinnosti zákazníka

6.1. Zákazník má právo zejména:

- I. na řádné poskytnutí smluvně zajištěných a zaplacených služeb,
- II. vyžadovat od CA informace, které jsou CA známy, a které se týkají sjednaných služeb,
- III. právo být seznámen s případnými změnami ve sjednaných službách,
- IV. právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy,
- V. právo na reklamaci vad služeb a její vyřízení v souladu s platnou právní úpravou a těmito podmínkami,

- VI. právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, před nepovolanými osobami.

6.2. Zákazník je povinen zejména:

- I. poskytnout CA součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CA požadované údaje ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit podklady CA dle jejich požadavků,
- II. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osobám, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- III. mít souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,
- IV. nahlásit spolucestující děti i v případě, že nehradí náklady za jejich pobyt,
- V. nahlásit jakoukoliv změnu v osobě účastníka uvedeného ve smlouvě,
- VI. uhradit CA sjednanou cenu za služby dle smlouvy,
- VII. zkontrolovat, zda jsou všechny zaplacené služby uvedeny v Potvrzení rezervace,
- VIII. 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,
- IX. převzít od CA doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanovenou dobu na místo počátku čerpání služeb se všemi požadovanými doklady,
- X. 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,
- XI. respektovat celní a devizové předpisy států, do kterých zákazník cestuje,
- XII. 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).
- XIII. řídit se informačními materiály CA, které upřesňují podmínky čerpání služeb,
- XIV. dbát na včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči CA nebo dodavatelům služeb dle těchto podmínek, v případě jakýchkoliv závad při čerpání služeb neprodleně informovat CA telefonicky postupem dle čl. 13 těchto podmínek,
- XV. v případě odstoupení zákazníka od smlouvy oznámit toto odstoupení písemně CA a uhradit odstupné dle těchto podmínek, pokud na ně vznikl CA nárok.

7. Ubytování

- 7.1. 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 oprávněn odmítnout osoby navíc a zvíře nebo je ubytovat v objektu za příplatek.

8. Příjezd a odjezd

8.1. 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 CA. 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 CA na telefonní číslo, má se za to, že klient o ubytování nemá zájem a odstupuje od smlouvy.

9. Změna podmínek smlouvy

9.1. Je-li z objektivních důvodů nutné před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, může CA navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Vede-li navrhovaná změna smlouvy ke změně ceny služeb, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CA změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout se, zda od smlouvy odstoupí či nikoliv. Pokud zákazník ve lhůtě určené CA, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy, od smlouvy neodstoupí, a toto odstoupení nedoručí CA, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

9.2. Před zahájením čerpání služeb může zákazník CA písemně oznámit, že se sjednaných služeb místo něho zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Dnem doručení tohoto oznámení CA se tato osoba uvedená v oznámení stává zákazníkem CA. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za úhradu sjednaných služeb.

9.3. V případě, že zákazník chce provést změnu v objednaných službách (změna termínu, počtu osob, způsobu platby apod.), musí tento záměr oznámit CA písemně nebo e-mailem. Za každou změnu služeb po vystavení výzvy k úhradě je zákazník povinen uhradit CA manipulační poplatek ve výši 1000,- Kč (platí pro změny uskutečněné nejméně 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 CA zákazníkovi písemně nebo e-mailem a zákazník uhradí manipulační poplatek za změnu (je-li zákazník povinen tento manipulační poplatek platit).

9.4. V případě, že změna objednaných služeb představuje navýšení ceny služeb, považuje se změna za potvrzenou v okamžiku, kdy na výzvu CA zákazník uhradí

rozdíl v ceně. O tom, zda ze změny služeb vyplývá změna ceny, bude CA informovat zákazníka. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

9.5. Snížení počtu objednaných ubytovacích jednotek či změna objektu či přesunutí celého termínu na jiný se považuje za odstoupení od smlouvy.

10. Odstoupení od smlouvy

10.1. CA může odstoupit od uzavřené smlouvy se zákazníkem:

- I. z důvodů zániku možnosti poskytnout objednané služby z objektivních důvodů.
- II. V případě zrušení služeb CA z objektivních důvodů, může se CA zprostit odpovědnosti za škodu vůči zákazníkovi z důvodu zrušení služeb jen v případě, že ke zrušení služeb došlo v důsledku neodvratitelné události, které CA nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na CA požadovat.
- III. z důvodu porušení smlouvy zákazníkem.
- IV. Odstoupí-li CA od smlouvy před zahájením čerpání služeb zákazníkem z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je zákazník povinen uhradit CA dále stanovené odstupné uvedené v čl. 12 těchto podmínek. Rozdíl mezi částkou, kterou CA od klienta za předmětné služby obdržela, a tímto odstupným, bude zákazníkovi vrácen.

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

- I. nesouhlasí se změnou služeb navrženou CA z objektivních důvodů.

Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že nesouhlasí se změnou služeb navrženou CA z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CA nabídla na základě nové smlouvy jiné služby v kvalitě odpovídající původní smlouvě, pokud má CA možnost takové služby zákazníkovi nabídnout. Nedojde-li k uzavření takové nové smlouvy, je CA povinna vrátit zákazníkovi celou částku, kterou zaplatil CA.

- II. Z důvodu porušení povinnosti CA.
- III. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu porušení povinnosti CA stanovené smlouvou nebo z.č. 159/1999 Sb., je CA povinna vrátit zákazníkovi celou částku, kterou zaplatil CA. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

IV. Z jakýchkoliv jiných důvodů nebo bez uvedení důvodu.

10.3. Odstoupí-li zákazník od smlouvy v ostatních případech, je povinen uhradit CA stanovené odstupné dle čl. 11 těchto podmínek. Odstoupení od smlouvy zákazníkem nebo CA musí být učiněno písemně dopisem nebo e-mailem, přičemž je účinné doručením druhé straně.

11. Odstupné:

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

- I. odstoupení od smlouvy od podpisu smlouvy do 90 dnů před počátkem čerpání služeb 20 % z celkové ceny ve smlouvě, nejméně však 1500,- Kč
- II. odstoupení od smlouvy 89 až 60 dnů před počátkem čerpání služeb 30 % z celkové ceny ve smlouvě
- III. odstoupení od smlouvy 59 až 30 dnů před počátkem čerpání služeb 50 % z celkové ceny ve smlouvě
- IV. odstoupení od smlouvy 29 až 14 dnů před počátkem čerpání služeb 75 % z celkové ceny ve smlouvě
- V. odstoupení od smlouvy 13 až 7 dnů před počátkem čerpání služeb 85 % z celkové ceny ve smlouvě
- VI. odstoupení od smlouvy 6 až 0 dnů před počátkem čerpání služeb či nenastoupení na pobyt 100 % z celkové ceny ve smlouvě

12. Doprava

12.1. Prostřednictvím CA může klient objednat dopravu u dopravce, se kterým má CA 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.

12.2. V případě sjednání dopravy prostřednictvím CA 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.

12.3. Dopravu nemůže zákazník zakoupit v kombinaci s pobyty, které nejsou pořádány cestovní kanceláří.

12.4. Dopravu může zákazník CA zakoupit pouze jako jednu službu cestovního ruchu či přes odkaz přímo u prodejce.

13. Reklamacce služeb

13.1. 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 CA. CA nebo pořádající CK učiní patřičné kroky směřující ke sjednání nápravy, případně zajištění náhradního ubytování v nejbližším odpovídajícím objektu.

13.2. Pouze bezodkladné upozornění na nedostatky poskytovaných služeb může vést k jejich odstranění. Časové prodlení při uplatnění reklamacce ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost jejího řádného vyřízení. V případě, že CA 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 CA 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.

13.3. 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.

13.4. CA se odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti může zprostit, prokáže-li, že takovouto škodu nezavinila sama CA, ani jiní CA sjednaní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci sjednaných služeb a škoda byla způsobena:

- I. zákazníkem,
- II. třetí osobou, která se neúčastnila na základě předchozí dohody s CA poskytování služeb,
- III. událostí, kterou CA nemohla odvrátit ani při vynaložení úsilí, které lze na ní požadovat.

- 13.5. Dle předpisu č. 378/2015 Sb. má zákazník v případě nevyřešení reklamace s CA 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. CESTOVNÍ DOKLADY

- 14.1. Každý Zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Shengenském prostoru. Každý Zákazník je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formalities si musí zajistit zákazník vždy sám ještě před vycestováním, na což je současně s pasovými požadavky před uzavřením smlouvy vhodným způsobem upozorněn. Za případné neudělení víza nenese CA či partnerská CK žádnou odpovědnost.
- 14.2. Zákazník si je vědom toho, že pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu (obvykle vyjádřena v měsících po návratu z destinace). U většiny destinací se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace jsou k nalezení na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (dále MZV ČR) resp. zastupitelských úřadů jednotlivých zemí. Tamtéž jsou cestující povinni si před objednáním pobytu či zájezdu zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky nutné pro vstup do země a pobyt v ní, včetně aktuální situace v destinaci. Zákazníci jiného, než českého státního občanství jsou povinni si ještě před objednáním zájezdu zjistit pasové, vízové a jiné formalities pro svůj pobyt v příslušné destinaci, i v zemích případných přestupů či přejezdů.
- 14.3. Pro případ ztráty cestovního dokladu v zahraničí, doporučujeme klientům pro jednodušší vyřízení náhradních dokladů, aby cestovali s několika kopiemi svých cestovních dokladů, případně aby je měli uložené v emailové poště atp. Tyto kopie mohou usnadnit řešení mnoha situací. Jedná se zejména o případy ztráty dokladu či odcizení a při požadavku hotelu nechat cestovní pas na recepci do druhého dne. Podle sdělení MZV ČR nemají hotely právo zadržet klientům cestovní pas, byť na jeden den, přestože je to běžnou praxí. Hotely si mohou cestovní doklad ofotit či oskenovat a měly by doklad neprodleně klientovi vrátit. V případě ztráty cestovního dokladu v zahraničí, občan ČR nahlásí ztrátu nebo odcizení cestovního dokladu v zahraničí místní policii a požádá, aby mu o tom vydala potvrzení. Následně ztrátu oznámí zastupitelskému úřadu České republiky (dále ZÚ ČR). V případě nouze se cestující může s žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad ČR. Seznam úřadů je obsažen na internetové stránce

MZV v kapitole „Státy světa - informace na cesty“, záložka „Kontaktní český úřad“. V případě, že občan ČR naléhavě potřebuje cestovní doklad, požádá ZÚ ČR o vystavení cestovního průkazu (náhradního cestovního dokladu); ten vydává ZÚ ČR v co nejkratší době, jakmile jsou splněny podmínky stanovené pro jeho vydání. Cestovní průkaz je cestovním dokladem k jednotlivé cestě s územní a časovou platností omezenou účelem cesty, zejména k umožnění návratu do České republiky.

- 14.4. Potřebné ostatní doklady zajišťované společnostmi Essence of Hvar či pořádající CK, jako např. vouchery, letenky apod., obdrží zákazník od CA nebo příslušné CK. Není-li dohodnuto jinak, jsou tyto doklady odesílány obvykle 7 dní před odjezdem.

15. CA poskytuje na svých stránkách informace o cestování v souvislosti s onemocněním Covid-19 převzaté ze stránek MVCR, za případné problémy při cestování zákazníků spojené s onemocněním COVID-19 CA nezodpovídá.

16. Další ujednání

- 16.1. K dovolené patří i večerní zábava, restaurace, bary atd., které mohou působit hluk. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace.
- 16.2. Cestovní agentura nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře.
- 16.3. 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 CA.
- 16.4. Klienti jsou povinni dodržovat domácí řád a noční klid, pokud jej nebudou dodržovat, může je majitel bez náhrady vykázat z apartmánu. CA v tomto případě nenese žádnou zodpovědnost vůči klientům.
- 16.5. Cestovní agentura 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.
- 16.6. 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.

17. Zvláštní ustanovení

17.1. Cestovní agentura 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.

17.2. Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu na webových stránkách. Vzhledem k objemu ručně zadávaných dat však cestovní agentura Essence of Hvar nezaručuje stoprocentní správnost a přesnost všech informací uvedených na serveru www.essenceofhvar.cz. Pro zákazníka jsou závazné informace, které obdrží v cestovní smlouvě a cestovní pokyny zaslané CA.

18. Autorská práva

18.1. Informace a veškeré materiály zveřejněné na webových stránkách CA 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 CA rovněž obsahují odkazy na webové stránky dalších osob, na jejichž činnost nemá CA vliv. Tyto odkazy jsou zde uvedeny pouze jako jeden z informačních zdrojů a za jejich obsah CA neodpovídá.

19. Závěrečná ustanovení

19.1. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 31.1.2022, přičemž tímto dnem pozbývají platnosti předchozí podmínky.