

Všeobecné smluvní podmínky

Cestovní kancelář Novalja s.r.o.

Následující Všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny zájezdy a pobyty Cestovní kanceláře Novalja s.r.o. (dále jen „CK“), kromě zájezdů typu „plavby lodí“. Všeobecné smluvní podmínky jsou součástí uzavřené Smlouvy o zájezdu, pokud CK pořádá zájezd, nebo Smlouvy o ubytování, pokud CK zajišťuje pro zákazníka jen ubytování. Pokud je zajišťováno jen ubytování, tak na základě Smlouvy o ubytování nejsou poskytovány služby v takovém rozsahu, aby bylo možné tyto služby kvalifikovat z hlediska zákona jako zájezd. Ujednání obsažená ve Smlouvě o zájezdu/Smlouvě o ubytování mají přednost před těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Tam, kde je v těchto Všeobecných smluvních podmínkách dále uvedeno "Smlouva o zájezdu", se tato ujednání použijí i na Smlouvu o ubytování, pokud není pro Smlouvu o ubytování speciální úprava.

I. Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká zpravidla na základě zákaznickem podepsané písemné Smlouvy o zájezdu potvrzené CK, případně jménem CK prodejcem zájezdu/pobytu, a úhrady zálohy zákaznickem CK dle podmínek uvedených ve Smlouvě o zájezdu. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká také jen zaplacením zálohy ze strany zákazníka dle Smlouvy o zájezdu, a to ke dni, kdy je tato záloha připsána na účet CK, příp. uhrazena v hotovosti přímo CK. Tímto okamžikem je uzavřena Smlouva o zájezdu. Není-li uhrazena záloha ze strany zákazníka dle podmínek uvedených ve Smlouvě o zájezdu, tak tato smlouva nevzniká.

2. Při výběru zájezdu/pobytu, pořádaného CK, zákazník na webových stránkách www.novalja.cz nebo www.novalja.sk provede rezervaci jím vybraného zájezdu/pobytu. Při rezervaci je zákazník povinen zatrhnout na webových stránkách políčko s textem "Souhlasím se Všeobecnými smluvními podmínkami CK Novalja". Tímto zatrhnutím pak zákazník stvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil, uznává je a souhlasí s nimi. Na základě těchto kroků, se pak prostřednictvím systému odesílá poptávka do CK a CK zákazníkovi potvrdí, zdali pro něj tento zájezd/pobyt rezervovala, a v kladném případě jej pak vyzve k vyplnění údajů všech zúčastněných osob. Z těchto údajů CK vytvoří Smlouvu o zájezdu/Smlouvu o ubytování. CK pošle Smlouvu zákazníkovi k podpisu (podepsanou ze strany CK). Smlouvu o zájezdu pak zákazník podepíše a následně ji předá nebo zašle CK.

3. Nabídka zájezdů/pobytů se zpracovává ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit, před uzavřením Smlouvy o zájezdu, změny údajů uvedených na internetových stránkách www.novalja.cz nebo www.novalja.sk. V takovém případě, kdy se údaje na Smlouvě o zájezdu a na internetových stránkách odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na Smlouvě o zájezdu.

II. Cena zájezdu/pobytu

1. Cenou zájezdu/pobytu se rozumí cena, kterou potvrdí CK na Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb.

2. CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu/pobytu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu/pobytu, a to o více než 6 %. V tomto smyslu upravené ceny zájezdu/pobytu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny.

3. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu/pobytu.

4. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu/pobytu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu.

5. Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické nebo telefaxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, o které

zákazník CK požádá, hradí zákazník, a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu/pobytu.

Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy o zájezdu zákaznickem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

III. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.

1. Způsob zaplacení ceny služeb

CK akceptuje následující dva způsoby zaplacení ceny služeb:

Bud: Zákazník zaplatí zálohu 60 % z ceny zájezdu/pobytu, nebo plnou cenu zájezdu/pobytu (např. z FKSP), a to při uzavření Smlouvy o zájezdu. Doplátek celkové ceny zájezdu/pobytu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu (dále jen „doplátek“) musí zákazník uhradit v Chorvatsku v € majiteli apartmánu (částka je uvedena ve Smlouvě o zájezdu). Doplátek v € je nutné provést v okamžiku převzetí apartmánu v den příjezdu. Ubytovací poukaz (voucher) bude zákazníkovi předán nejpozději 7 dní před odjezdem.

Nebo: Zákazník zaplatí zálohu 50 % z ceny zájezdu/pobytu, nebo plnou cenu zájezdu/pobytu (např. z FKSP, u provizního prodeje apod.), a to při uzavření Smlouvy o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu/pobytu. Doplátek musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu. Ubytovací poukaz (voucher) bude zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu/pobytu.

Placení u domů Pelargonija, Tradicija, Moderna, Mobilhome Tropical a prázdninového domu Chiara: Zákazník zaplatí zálohu 30-50 % z ceny zájezdu/pobytu, nebo plnou cenu zájezdu/pobytu (např. z FKSP, u provizního prodeje apod.), a to při uzavření Smlouvy o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 45 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu/pobytu. Doplátek musí zákazník uhradit nejpozději 45 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu. Ubytovací poukaz (voucher) bude zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu/pobytu.

Způsob zaplacení ceny služeb pro daný ubytovací objekt je uveden na internetových stránkách www.novalja.cz nebo www.novalja.sk u každého jednotlivého ubytovacího objektu.

2. Termín zaplacení

Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení.

V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu/pobytu zákaznickem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu/pobytu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu/pobytu v termínu, uvedeném ve Smlouvě o zájezdu, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu/pobytu a čerpat služby.

IV. Změny služeb, změny programu, odstoupení od Smlouvy a zrušení zájezdu/pobytu

Pokud nastanou okolnosti, které cestovní kanceláři brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny anebo zájezd/pobyt zrušit. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a zákazník má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách Smlouvy o zájezdu.

Při zrušení zájezdu/pobytu ze strany CK, při změně způsobu dopravy a ceny zájezdu/pobytu (kromě případů dle čl. II/2) má zákazník právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, a to bez jakýchkoliv stornopoplatků. Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních, apod. důvodů.

Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo

minimálního počtu účastníků u zájezdů s dopravou, organizovanou CK, a to:

a. 30 platících osob u autobusu do 48 míst,

b. 35 platících osob u autobusu do 60 míst.

O zrušení zájezdu/pobytu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu/pobytu nebo čerpání zaplacených služeb. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé zaplacené částky bez dalších náhrad. CK si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, jakož i na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu/pobytu nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická i vojenská situace v navštívené zemi, epidemie), stávky, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu/pobytu.

CK rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu zájezdu/pobytu, trasy a služeb z důvodu zásahu vyšší moci v průběhu zájezdu/pobytu. V tomto případě může CK zajistit jen služby v souladu se svými možnostmi. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera a CK nemohla tuto změnu odvrátit. V takovém případě CK garantuje ubytování, případně stravování (dle zaplacených služeb), v jiném ubytovacím zařízení minimálně na stejné úrovni.

V. Změna Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka

1. Změna termínu zájezdu/pobytu, změna místa zájezdu/pobytu, změna počtu ubytovaných osob nebo změna typu ubytování

Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu/pobytu nebo změnu místa ubytování nebo změnu počtu ubytovaných osob nebo typu ubytování, posuzuje CK požadavek zákazníka jako storno ze strany zákazníka, a zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatky dle bodu VI.

2. Změna jména zákazníka

Zákazník může písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu/pobytu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu/pobytu. Dnem prokázání doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákaznickem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a že splní podmínky účasti na zájezdu/pobytu.

Za změnu jména osoby ve Smlouvě o zájezdu se neúčtují stornopoplatky v plné výši, účtuje se pouze **manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu**. Původní zákazník a nový zákazník jsou pak zavázáni společně a nerozdílně vůči CK k zaplacení ceny zájezdu/pobytu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (viz manipulační poplatek dle předchozí věty).

VI. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka - stornopoplatky

Zákazník má právo před zahájením zájezdu/pobytu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd/pobyt). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu/pobytu) doručeno cestovní kanceláři. V tomto případě má CK právo účtovat stornopoplatky (odstupné). Pokud zákazník nenastoupí na objednaný zájezd/pobyt, považuje se to také za odstoupení od Smlouvy.

Stornopoplatek je splatný ke dni doručení odstoupení zákazníka od Smlouvy nebo ke dni, kdy nenastoupil na objednaný zájezd/pobyt. Po odečtení stornopoplatku z celkové ceny zájezdu/pobytu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Tato platba se provádí do 30 dnů po stornování zájezdu/pobytu. V případě, že zákaznickem zaplacená záloha na zájezd/pobyt nedosahuje výše stornopoplatku, pak se **zákazník zavazuje doplatit částku do celkové výše stornopoplatku ve lhůtě 5 dnů** ode dne, kdy mu bude vyčíslen stornopoplatek ze strany CK. Výše stornopoplatku závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu/pobytu, a to:

a. 15 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu více než 60 dní před zahájením zájezdu/pobytu,

b. 30 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu mezi 60. a 30. dnem včetně před zahájením zájezdu/pobytu,

- c. 50 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu mezi 29. a 21. dnem včetně před zahájením zájezdu/pobytu,
- d. 80 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu mezi 20. a 9. dnem včetně před zahájením zájezdu/pobytu,
- e. 100 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu posledních 8 dnů před zahájením zájezdu/pobytu.
- f. v případě zajištění náhradníka se stornovací poplatky neúčtují v plné výši, účtuje se pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu.

U apartmánových domů Pelargonija, Tradicija, Moderna, u mobilnom Tropical a u prázdninového domu Chiara výše stornopoplatků závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu/pobytu, a jsou následující:

- a. 30 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu více než 45 dní před zahájením zájezdu/pobytu,
- b. 100 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu posledních 45 dnů před zahájením zájezdu/pobytu,
- c. v případě zajištění náhradníka ze strany klienta se stornovací poplatky neúčtují v plné výši, účtuje se pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu.

U prázdninových domů Katja a Berta výše stornopoplatků závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu/pobytu, a jsou následující:

- a. 0 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu více než 45 dní před zahájením zájezdu/pobytu,
- b. 30 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu posledních 45 dnů před zahájením zájezdu/pobytu,
- c. v případě zajištění náhradníka ze strany klienta se stornovací poplatky neúčtují v plné výši, účtuje se pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu.

U prázdninového domu Mila výše stornopoplatků závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu/pobytu, a jsou následující:

- a. 0 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu více než 90 dní před zahájením zájezdu/pobytu,
- b. 15 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu posledních 89 dnů před zahájením zájezdu/pobytu,
- c. v případě zajištění náhradníka ze strany klienta se stornovací poplatky neúčtují v plné výši, účtuje se pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu.

U objektů Plavo Nebo a Almissa Resort výše stornopoplatků závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu/pobytu, a jsou následující:

- a. 30 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu více než 14 dní před zahájením zájezdu/pobytu,
- b. 100 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu posledních 14 dnů před zahájením zájezdu/pobytu,
- c. v případě zajištění náhradníka ze strany klienta se stornovací poplatky neúčtují v plné výši, účtuje se pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu.

U prázdninového domu Lunjsko výše stornopoplatků závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu/pobytu, a jsou následující:

- a. 30 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu více než 35 dní před zahájením zájezdu/pobytu,
- b. 100 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu posledních 35 dnů před zahájením zájezdu/pobytu,
- c. v případě zajištění náhradníka ze strany klienta se stornovací poplatky neúčtují v plné výši, účtuje se pouze manipulační poplatek ve výši 200 Kč na osobu.

U objektů Glamping Slatina, Glamping Čikat a Kemp Adriatic výše stornopoplatků závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu/pobytu, a jsou následující:

- a. 10 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu více než 90 dní před zahájením zájezdu/pobytu, nejméně však 500 Kč,
- b. 30 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu mezi 89. a 45. dnem včetně před zahájením zájezdu/pobytu,
- c. 50 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu mezi 44. a 30. dnem včetně před zahájením zájezdu/pobytu,
- d. 70 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu mezi 29. a 14. dnem včetně před zahájením zájezdu/pobytu,
- e. 100 % z ceny*, dojde-li ke zrušení Smlouvy o zájezdu posledních 13 dnů před zahájením zájezdu/pobytu,
- f. za změny ve smlouvě o ubytování jako je např. změna osoby na smlouvě, změna termínu se stornovací poplatky neúčtují v plné výši, účtuje se pouze paušální manipulační poplatek ve výši 600 Kč za každou změnu. *Cenou se rozumí celková cena uvedená ve Smlouvě o zájezdu (myšleno cena bez pojištění; částka za sjednané pojištění se nevrací).

U objektu Prázdninových domů Harmonie a Kraljica výše stornopoplatků závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno plavby, **vždy však činí minimálně 20 % z celkové ceny pobytu** (tj. *nevratná záloha*).

Výše stornopoplatků u Prázdninového domu Harmonie jsou následující:

- a) do 21 dnů do začátku pobytu - stornopoplatek ve výši nevratné zálohy 20 % z celkové ceny pobytu,
- b) 20 a méně dnů před začátkem pobytu jsou storno poplatky ve výši 100 % celkové ceny pobytu.

U objektu Falkensteiner Premium Camping Zadar je při uplatnění časové slevy zaplacená 50% záloha nevratná.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu/pobytu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu/pobytu (odjezdu či nástupu na zájezd/pobyt). V případě storna zájezdu/pobytu (tj. zrušení účasti) jedné ze dvou osob ve dvoulůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit neobsazené místo v pokoji, obdobně se postupuje při obsazení apartmánu/studia nižším počtem osob. V opačném případě tato osoba nesplňuje podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu a nemohou jí být poskytnuty služby.

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmešká odjezd zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu/pobytu, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu/pobytu na základě svého přání zruší část zájezdu/pobytu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

Pokud zákazník hradil zájezd/pobyt nebo jeho část benefity poukázkami, pak CK v případě zrušení zájezdu zákazníkovi nevrací peníze ani poukázky, ale vystaví na stejnou hodnotu poukaz na jiný zájezd/pobyt. Od smlouvy o zájezdu ani od smlouvy o ubytování nelze odstoupit dle ust. § 1840 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (zájezd) a dle ust. § 1837 písm. j) zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (ubytování).

VII. Pojištění

1. Doporučujeme uzavřít individuální pojištění pro případ onemocnění v zahraničí a úhrady léčebných výloh u kterékoli pojišťovny.

2. Zákazník může rovněž uzavřít pojištění pro případ jeho odstoupení od Smlouvy o zájezdu (tj. pojištění storna zájezdu).

3. CK je ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., v úplném znění, pojištěna pro případ úpadku u **Generali České pojišťovny a. s.** Toto pojištění se vztahuje pouze na Smlouvy o zájezdu (netýká se Smlouvy o ubytování).

Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kancelář právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

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

Ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků CK jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje přesný název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, a který zákazníci obdrží při podpisu Smlouvy o zájezdu (netýká se Smlouvy o ubytování). Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. Informace o pojištění proti úpadku CK jsou k dispozici na webových stránkách [Generali České pojišťovny a. s.](http://www.generali.cz)

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky, včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly vůči CK v důsledku nesplnění Smlouvy o zájezdu, přecházejí u povinně smluvního pojištění CK na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Toto pojištění se nevztahuje na nabídku ubytovacích služeb bez stravy s vlastní dopravou, ani se nevztahuje na samostatně poskytovanou dopravu.

Povinně smluvní pojištění CK se vztahuje na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb., v platném znění.

V dokladu pro pojištění, který zákazník obdrží po zaplacení zájezdu, jsou uvedeny podrobnosti o podmínkách a rozsahu pojištění.

VIII. Cestovní doklady

Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům/pobytům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu/pobytu. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu/pobytu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd/pobyt stornoval, tedy dle bodu VI. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, platný řidičský a technický průkaz, aj.).

IX. Dodržování celních, devizových a ostatních předpisů

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu/pobytu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu/pobytu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

Zákazník svým podpisem na Smlouvě o zájezdu potvrzuje, že před jejím podpisem byl ze strany CK informován o pasových a vízových požadavcích a o lhůtách pro jejich vyřízení.

V případě vlastní dopravy se musí zákazníci řídit nařízením jednotlivých států, kterými projíždějí. Za problémy vzniklé nedodržem těchto nařízení CK neodpovídá.

X. Odpovědnost za škodu, vada zájezdu/pobytu

1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kancelář nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu/pobytu.

2. Pokud má zájezd/pobyt vadu, vytkne ji zákazník pořadateli nejlépe písemně a bez zbytečného odkladu tak, aby bylo možno tuto vadu odstranit ještě v průběhu zájezdu/pobytu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady.

Doporučujeme, aby zákazník oznámil vadu na místě přímo u delegáta CK nebo oznámil CK vadu jiným způsobem (např. e-mailem), aby mohlo být na podnět reagováno co nejdříve.

3. Jde-li o právo zákazníka na slevu, je promlčecí lhůta 2 roky.

4. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu/pobytu nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno

ani při vynaložení maximálního úsilí.

5. Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení.

6. Za následující situace nenese CK odpovědnost a tudíž nemohou být předmětem vytčení vady ze strany zákazníka:

- a) za nepořádek na pláži či znečištění moře
- b) probíhající stavební práce v sousedství ubytování zákazníka;
- c) za dostupnost občanské vybavenosti v daném letovisku;
- d) za noční hluk - večerní zábava (jako např. restaurace a diskotéky, které mohou být zdrojem hluku) patří k letní dovolené a nelze ji vyloučit;
- e) za výskyt hmyzu v prostorách ubytovacího zařízení, a to vzhledem ke klimatickým podmínkám - v takovém případě je nutné situaci neprodleně oznámit majiteli ubytování nebo CK, aby mohla být řešena ihned;
- f) za přístup a možnost koupání psů na pláži - CK na svých stránkách poskytuje informace o objektech, kde se lze se psem ubytovat, negarantuje však, zda a kde se může pes koupat.

XI. Zdravotní náležitosti

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí. Zákazník svým podpisem na Smlouvě o zájezdu potvrzuje, že před jejím podpisem byl ze strany CK informován o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro jeho cestu a pobyt požadovány.

XII. Zavazadla

Převoz zavazadel do hmotnosti 20 kg/osobu v dopravních prostředcích zajišťovaných CK je zdarma. Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít.

XIII. Ztráta dokladů

V případě, že cestující v průběhu zájezdu/pobytu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na CK, případně na delegáta CK, s žádostí o výpomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náklady CK s touto pomocí spojené je povinen zákazník CK uhradit.

XIV. Ubytování, stravování a doprava

Označení a zařazení některých ubytovacích zařízení v Chorvatsku neodpovídá evropským standardům. Z popisu je však rámcově patno vybavení objektu. Z fotografií na internetových stránkách www.novalja.cz nebo www.novalja.sk je patrná poloha objektu a vybavení apartmánů či pokojů v hotelech či penzionech. Stravování, pokud je sjednáno v rámci Smlouvy o zájezdu, je poskytováno dle norem zahraničního partnera. Podrobné informace o dopravě a údaje o trase cesty včetně zastávek při autobusové dopravě, pokud je doprava sjednána v rámci Smlouvy o zájezdu, budou sděleny zákazníkovi před uzavřením Smlouvy o zájezdu a následně tyto budou uvedeny na ubytovacím poukazu (voucheru).

XV. Povinnosti zákazníka

- a. Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu/pobytu.
- b. Osoby ve věku 15–18 let se mohou účastnit zájezdu/pobytu pouze se souhlasem svého zákonného zástupce.
- c. Zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- d. **Dodržovat domovní řád objektu, především ustanovení o nočním klidu. Ten je stanoven večer od 23 do 6 ráno.** Ubytování v apartmánech nabízíme především rodinám s dětmi. Proto jsou tyto objekty nevhodné pro skupiny osob, u kterých je předpoklad, že nebudou dodržovat noční klid po 23. hodině. V případě nedodržování domovního řádu a nočního klidu může majitel objektu vykázat zákazníka z apartmánu bez náhrady. V takovém případě nenese CK vůči zákazníkům žádnou zodpovědnost. **V ubytovacích zařízeních, kde je**

k dispozici klimatizace, lze tuto využívat jen v době přítomnosti zákazníka v ubytovací jednotce a jen v případě, že jsou zavřena všechna okna a dveře. Při používání klimatizace musí zákazník respektovat pokyny majitele objektu, delegáta nebo CK.

e. Při ubytování nepřekročit na voucheru uvedený počet osob ani měnit bez vědomí CK ubytované osoby. O případných návštěvách dalších osob v apartmánu či pokoji je třeba se předem dohodnout s majitelem domu.

f. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které CK k danému typu zájezdu/pobytu poskytuje.

XVI. Ostatní ustanovení

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více, než jak je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu/pobytu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy o zájezdu se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

Podepsáním Smlouvy o zájezdu vyslovuje zákazník souhlas s tím, a to i jménem ostatních uvedených osob na Smlouvě o zájezdu, aby CK zpracovávala osobní údaje za účelem nabízení služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou platné a účinné pro Smlouvy o zájezdu / Smlouvy o ubytování uzavřené po 28. 5. 2026.