

# Smlouva o zájezdu\* / poskytnutí služby cestovního ruchu



**MEDITERAN travel s.r.o.**

sídlo firmy: Letná IV 343, Semily  
 Provozovna: Riegrovo nám. 55, 513 01 Semily  
 Tel.: 481 625 626, 481 625 627

e-mail: info@mediteran.cz, zajezdy@mediteran.cz  
 www.mediteran.cz

\*Zájezd: 2 služby cestovního ruchu ve smyslu zákona (§1b)  
 Definice zájezdu je obsažena v ustanovení § 1b odst. 1 zákona č.

IČO: 27489442, DIČ: CZ27489442

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Rejstříkového soudu v Hradci Králové pod číslem C 22055.

č. účtu: 78-9647630207/0100, Komerční banka, a.s. Semily • č. účtu: 259087029/0300, ČSOB, a.s., Semily

<b>Zákazník</b>	
Jméno a příjmení:	Dat. nar.:
ulice:	PSČ, město:
mobil:	e-mail:

<b>Zájezd / cestovní služba</b>	
místo pobytu:	Název ubytování:
termín pobytu:	Nástupní místo:
Typ ubytování:	Stravování:
pojištění LV: <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE	doprava: <input type="checkbox"/> VLASTNÍ <input type="checkbox"/> AUTOBUS

Cestující	příjmení a jméno	datum narození	státní příslušnost
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

Cena		INFORMACE O CENĚ	CENA	POČET	CELKEM
Základní cena (za osobu nebo za jednotku)					
Cena dítě / přistýlka					
Cena dítě / přistýlka					
Cena dítě / přistýlka					
Strava (je-li za příplatek, nebo nad rámec stravování pokud je již v ceně ubytov)					
Doprava autobusem					
Pojištění léčebných výloh a storna					
Sleva					
Fakultativní příplatky (napsat typ příplatku)					
<b>CENA CELKEM</b>					
záloha:		splatná dne:		<b>ZPŮSOB ÚHRADY</b>	
doplatek:		splatný dne:		<input type="checkbox"/> V hotovosti <input type="checkbox"/> Bankovním převodem	

Důležité informace k zájezdu: Cestovní kancelář Mediteran travel s.r.o., IČO: 274 89 442, se sídlem Letná IV 343, 513 01 Semily, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové pod spisovou značkou C 22055 si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky) u subjektu ERV Evropská pojišťovna, a.s., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, IČO 49240196, tel.: 221 860 860, e-mail: klient@ervpojistovna.cz, www.ervpojistovna.cz. • Pokud zákazník uzavřel cestovní pojištění u Mediteran travel s.r.o., tak je pojištěn u Allianz pojišťovny a.s., Ke Štvanici 3, Praha 8, non stop asistenční linka +420 241 170 000, pojistná smlouva 698034750. • Ocitne-li se zákazník v nesnázích, nebo chce-li vytknout vadu zájezdu či požádat o pomoc, může využít HOT LINE linku 777 625 120 • Služby cestovního ruchu jsou poskytovány v místním úředním jazyce • Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. které budou projížďet a potřebná víza si sami obs. asistence cestovní kanceláře. • Vady zájezdu musí zákazník vytknout neprodleně aby CK mohla napravit náhradu (viz § 2537 odst. 2) • Zákazník má právo v případě reklamace využít i Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR).

Svým podpisem přihlašuji sebe a své spolucestující k výše popsanému zájezdu / službě cestovního ruchu, přebírám na sebe závazky a povinnosti vyplývající z této cestovní smlouvy a prohlašuji, že souhlasím, jménem všech výše uvedených osob, které mne k jejich přihlášení a účasti zmocnily se Všeobecnými podmínkami pořádanými CK uvedenými v tištěném katalogu. Současně prohlašuji, že veškeré údaje uvedené smlouvě jsou správné a stvrzuji to svým podpisem. Pokud má zákazník zakoupené cestovní pojištění u Mediteran travel s.r.o., tak svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s Pojistnými podmínkami pro cestovní pc Allianz pojišťovny, a. s., a že se seznámil s parametry pojištění, se kterými souhlasí a které odpovídají jeho potřebám a požadavkům.

**Zrušení zájezdu ze strany klienta:** Zákazník je oprávněn odstoupit od vztahu s CK před uskutečněním zájezdu. Zrušení musí být provedeno písemnou formou. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení. Při zrušení zájezdu ze strany klienta platí následující stornopoplatky: – do 40 dnů před zahájením zájezdu – 20% z ceny zájezdu, 39 až 31 dnů před zahájením zájezdu – 30% z ceny zájezdu, 30 až 21 dnů před zahájením zájezdu – 50% z ceny zájezdu, 20 až 9 dnů před zahájením zájezdu – 90% z ceny zájezdu, – 8 a méně dnů před zahájením zájezdu – 100% z ceny zájezdu nebo poplatky, které jsou dány smluvně mezi CK Mediteran travel a dodavatelem ubytování. Na některá ubytovací zařízení se vztahují individuální stornopodmínky dané hoteliérem a nejsou v souladu s výše uvedenými stornoplatky. Tyto informace jsou uvedeny v textovém popisu dané ubytovací kapacity v katalogu nebo na www.mediteran.cz.

.....

..... Datum Podpis zákazníka

..... Potvrzení cestovní kanceláře

Místo pro informace obecného rázu (pojištění, nástup na pobyt apod.)

.....

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK MEDITERAN TRAVEL s.r.o.

## Smluvní vztah

Podmínky, za kterých cestovní kancelář MEDITERAN travel s.r.o., poskytuje svým zákazníkům služby, jsou stanoveny podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a zákona č. 111/2018 Sb. o podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

Smluvní vztah a právní poměr mezi MEDITERAN travel s.r.o. (dále jen CK) a jednotlivci nebo organizacemi jako účastníky zájezdu se řídí ustanovením Občanského zákoníku a je upraven v těchto Všeobecných podmínkách. Zájezdy CK je možné objednat a zakoupit ve všech prodejních místech CK a dále v síti autorizovaných prodejců, které jsou k prodeji zájezdů CK zmocněni. Prodej zájezdů/služeb u autorizovaného prodejce musí být uskutečněn na základě sepsání Smlouvy o zájezdu (§ 1a, zák. č. 111/2018 Sb.) nebo sepsáním Objednávky služeb (§ 1b odst. 2 písm. a, zák. č. 111/2018 Sb.). CK si vyhrazuje právo, oznámit před uzavřením smlouvy (objednávky) změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. Závažné údaje jsou uvedeny na Smlouvě o zájezdu nebo Objednávce služeb. CK si vyhrazuje právo uvést v prodejných materiálech odlišné podmínky, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami. Originál smlouvy (objednávky) bude evidován v CK, potvrzená kopie závazné přihlášky bude předána zákazníkovi.

U kapacit, které je nutno vyžádat „na zpětné potvrzení z destinace“ na základě sepsané cestovní smlouvy se zákazníkem, je doba potvrzení z destinace 1 - 5 dní. Pokud není do této doby zájezd potvrzen ze strany cestovní kanceláře, je cestovní smlouva automaticky zrušena a zákazníkovi tím nevzniká nárok na čerpání služeb dle rozsahu uvedeném v cestovní smlouvě (smlouvě o zájezdu).

Právo účasti na zájezdu zákazníka vzniká zaplacením ceny zájezdu. Povinnost závazné rezervace-zaknihování zájezdu objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany CK, vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy-přihlášky, prohlášením že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými podmínkami a prohlášením že s těmito souhlasí a zaplacením 50% ceny zájezdů. Zálohu nebo celou cenu za poskytovaný zájezd zákazník zaplatí v CK nebo u jeho smluvních prodejců. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let jsou povinni mít písemný Souhlas zákonného zástupce s vycestováním nezletilé osoby pokud se zástupce sám nezúčastní.

## Předmluvní informace – Formulář s právy zákazníka: (zájezd)

CK je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu informace na standardizovaném příslušném formuláři. Formulář musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd, prodej služby cestovního ruchu a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

## Smlouva o zájezdu

Smlouva o zájezdu obsahuje: hlavní náležitosti podle § 2527 a další náležitosti podle § 2528 Občanského zákoníku. Hlavní náležitosti zájezdu uvedené v § 2527 a další náležitosti zájezdu uvedené v § 2528 písm. b) až d) a f) mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Dále jsou součástí smlouvy o zájezdu uvedeny všechny náležitosti podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb. (nyní č. 111/2018 Sb.), jsou-li součástí zájezdu (např. Výlety, další služby v ceně atd.)

## Změna závazku ze smlouvy (§ 2531 OZ)

**Jednostranná změna:** CK má možnost jednostranně změnit závazek ze smlouvy, pokud si toto právo vyhradí ve smlouvě a pokud jde o nepodstatnou změnu. Údaje o změně musí být zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem.

**Podstatná změna:** Podstatná změna musí být zákazníkovi oznámena společně s předložením návrhu na změnu závazku jasným, srozumitelným, zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě a musí obsahovat:

- dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy,
- důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

## Cena a jeho úhrada

Ceny jsou dány platnými ceníky nebo sjednanými cenami mezi CK a zákazníkem potvrzené na cestovní smlouvě-přihlášce. Zákazník se zavazuje zaplatit celkovou cenu na smlouvě.

Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena na Smlouvě o zájezdu a je potvrzena MEDITERAN travel. Obsah cen je uveden v nabídky jednotlivých služeb ve Smlouvě. Ceny v katalogu neobsahují cestovní pojištění. Zálohu ve výši 50% ceny u pobytových zájezdů a 50% ceny u lodních zájezdů hradí zákazník při uzavření vztahu s CK. Doplátek hradí zákazník nejpozději do 30 dnů před uskutečněním zájezdu. V případě zakoupení pobytu se slevou za včasný nákup-First minute se úhrada řídí dle podmínek u daného ubytování. Pokud se zákazník přihlásí na zájezd v termínu kratším než 30 dnů před uskutečněním, je povinen uhradit plnou cenu zájezdu při uzavření vztahu s CK. Bez zaplacení celé částky v termínu uvedeném v závazné přihlášce nemá zákazník nárok na účast v zájezdu a na čerpání služeb. Doklad pro ubytování a čerpání služeb - VOUCHER - bude zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny. Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické, e-mailové či faxové 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 jako jednorázový poplatek.

## Platební podmínky

CK má právo na zaplacení konečné ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Cestovní smlouvy buď zálohu až ve výši 50% z ceny zájezdu, nebo celkovou cenu zájezdu, případně jinou částku stanovenou CK. Neučiní-li tak zákazník, má CK právo od Cestovní smlouvy odstoupit a zákazník je povinen zaplatit odpůvne ve výši zaplacených záloh. Doplátek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána v Cestovní smlouvě, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých v Cestovní smlouvě. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo bezhotovostním převodem se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na účet CK připsána požadovaná částka. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazník má CK právo od Cestovní smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném v Cestovní smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb (VOUCHER) bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu. Stornuje-li zákazník (fyzická osoba) zájezd, na který zákazník (fyzická osoba) obdržel příspěvek od zaměstnavatele a zaměstnavatel uhradil finanční částku na účet CK, vrátí CK příslušnou částku zaměstnavateli po odečtení stornopoplatků. Pokud je cena zájezdu uvedena v Euro, např. okružní zájevy po Jadranu, platí přepočít na Kč dle denního kurzovního lístku Komerční banky v den podpisu cestovní smlouvy.

## Služby

Služby, které jsou zahrnuty v ceně, jsou specifikovány u jednotlivých nabídek a programů a jsou předmětem Vaší objednávky u CK nebo vašeho prodejce.

Rozsah sjednaných služeb je dán obsahem závazné smlouvy-přihlášky.

Má-li zákazník jakékoliv požadavky nad rámec obecného popisu nabízených ubytovacích služeb v katalogu, které CK nemůže ovlivnit, a které zároveň v katalogu nebo jiném prodejním materiálu výslovně nenabízí jako zvláštní službu za příplatek (např. vzdálenost apartmánu od moře, pokoj s výhledem na moře, pokoj směrem na bazén, atd.),

považuje je CK pouze za nezávazné přání zákazníka, které nemá CK povinnost splnit. Jedná se především o požadavky na konkrétní umístění ubytovací jednotky ve vybraném ubytovacím zařízení, její poloha, orientace, požadavky na zasedací pořádek v dopravním prostředku a další požadavky, které jsou plně v kompetenci poskytovatelů ubytovacích nebo dopravních služeb.

Pokud zákazník požaduje změnu některých služeb po uzavření vztahu s CK (změna místa pobytu, změna termínu, změna jména atd.) platí poplatek 400 Kč/osoba. Změnu cestovní smlouvy lze pouze uskutečnit, pokud to bude možné.

CK je oprávněna uskutečnit změny jednotlivých služeb proti sjednanému obsahu smlouvy, které jsou nezbytné a které CK úmyslně nezpůsobila, nejsou závažné a neovlivňují celkový charakter zájezdu.

## Ubytování

Ceny v katalogu CHORVATSKO 2020 jsou uvedeny na 1, 2 nebo 7 nocí pobytu. Pokud je možnost pobytu na méně než 7 nocí, informace je uvedena v tabulce nebo i u popisu ubytování, podrobné informace vám poskytneme i přímo CK. • Apartmán, studio, mobilní domek (mobilhome), bungalov, ubytování v soukromí, karavan: Cena je za ubytovací jednotku pro příslušný počet osob. Menší počet osob ve vybraném ubytování je možný, ale zákazník platí vždy cenu za všechna lůžka. • Hotel, depandance hotelu: cena je vždy za osobu a vybrané stravování v pokoji nebo depandanci (suite, apartmánu). Ceny některých apartmánů v hotelu jsou uvedeny za celou jednotku. • Podle mezinárodních zvyklostí jsou zákazníci ubytováni v den příjezdu až po 15. hodině a v den dojezdu musí opustit pokoje do 10. hod (není-li uvedeno jinak v katalogu nebo v pokynech na cestu). Předčasný příjezd nebo pozdní odjezd může být recepcí zpoplatněn. Časný příjezd či pozdější odjezd není důvodem k delšímu používání v pokoji nebo depandanci (suite, apartmánu). Ceny některých apartmánů v hotelu jsou uvedeny za celou jednotku. • Pokud přesná specifikace objednaného pokoje (tzn. patro, číslo pokoje či výhled) nebyla zvlášť placenou součástí cestovní smlouvy, je zákazník ubytován ve standardním pokoji dle kategorie objednaného ubyt. zařízení na základě rozhodnutí dodavatele služby (recepcie). V případě objednaní přístýlky se prostor v pokoji výrazně zmenší, s čímž je třeba předem počítat. Fotografie pokojů v katalogu jsou pouze ilustrací a nemusí korespondovat s konkrétním pokojem, který je zákazníkovi na místě přidělen. • Pokoj / apartmán se symbolem M (moře) negarantuje přímý pohled na moře. Jedná se pouze o orientaci pokoje (apartmánu) a ve směru mohou být vzrostlé stromy, nízké budovy, boční výhled apod. Tato typologie je vždy převzata od obchodního partnera a Mediteran travel nemá oprávnění toto měnit. • Zájezdy nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, nicméně zákazníkům doporučujeme, aby se vždy informovali přímo v CK a na základě jejich zdravotního omezení nebo požadavků na dovolenou jim bude doporučen vhodný typ ubytování. • Pokud má hotelový pokoj minibar - tedy malé chladicí zařízení s nabídkou nápojů či malých snacků, konzumaci si hradí klient zvlášť na recepci a tato služba není součástí zájezdu/pobytu (není-li uvedeno jinak). Je zakázáno používat minibary pro chlazení vlastního jídla a pít, v případě porušení tohoto zákazu může klient zaplatit pokutu danou recepcí.

## Platby v místě pobytu

U některých ubytování je navíc nutno na místě uhradit přihlašovací poplatek, pobytovou taxu, složit na místě kauci za ubytování, případně další služby které si zákazník objednal při rezervaci, ale jejich cena je uvedena v Eur nebo v místní oficiální měně.

Tyto platby v měně Eur (nebo i HRK – chorvatská kuna) jsou v případě zájezdu uvedeny vždy na smlouvě (objednávce) v kolonce Cena nezahrnuje a dále na webových stránkách u příslušného zájezdu a také jsou uvedeny v katalogu CHORVATSKO 2020.

Přesnou výši platby v HRK vám sdělí příslušný ubytovatel nebo recepcie. Doporučujeme mít s sebou již při přihlášení hotovost v HRK pro úhradu těchto plateb na místě.

## Cizí státní příslušníci, vízové povinnosti

Do závazné přihlášky je nutné nahlásit účast cizích státních příslušníků. Při cestách do zahraničí je zákazník povinen mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (občanský průkaz dle cílové země, pas, víza). **Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si sami obstarat bez asistence CK Mediteran travel. V případě, že si víza pro vstup do cílové či transferové země nezajistí, CK Mediteran nese žádnou odpovědnost za případné škody – zde platí stejné podmínky jako při zrušení zájezdu ze strany zákazníka. Více informací o vstupních podmínkách najdete na [www.mediteran.cz](http://www.mediteran.cz).**

## Způsob úhrady zájezdu

a) převodem z běžného nebo spořicího účtu, b) hotovostní platbou přímo v CK.

## Zrušení smlouvy ze strany zákazníka, výše stornopoplatků

Zákazník je oprávněn odstoupit od vztahu s CK před uskutečněním pobytu. Zrušení musí být provedeno písemnou formou. Pro určení doby zrušení pobytu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení do cestovní kanceláře Mediteran travel s.r.o. Částka za sjednané cestovní pojištění se zákazníkovi nevrací. CK má právo odečíst odpůvne od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud bude odpůvne vyšší, než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 10 dní od provedeního doúčtování.

Při zrušení zájezdu ze strany zákazníka platí následující stornopoplatky:

- do 40 dnů před zahájením zájezdu - 20% z ceny zájezdu,
- 39 až 31 dnů před zahájením zájezdu - 30% z ceny zájezdu,
- 30 až 21 dnů před zahájením zájezdu - 50% z ceny zájezdu,
- 20 až 9 dnů před zahájením zájezdu - 90% z ceny zájezdu,
- 8 a méně dnů před zahájením zájezdu - 100% z ceny zájezdu

nebo poplatky, které jsou dány smluvně mezi CK Mediteran travel a dodavatelem ubytování.

Na některá ubytovací zařízení se vztahují individuální stornopodmínky dané hoteliérem a nejsou v souladu s výše uvedenými stornoplatky. Tyto informace jsou uvedeny v textovém popisu dané ubytovací kapacity v katalogu a na [www.mediteran.cz](http://www.mediteran.cz).

Pokud má zákazník sjednané komplexní cestovní pojištění včetně storna zájezdu a stornuje-li účast na zájezdu před jeho zahájením, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu odpůvneho účtovaného ze strany Mediteran travel. Zrušení zájezdu je povinen pojištěný nebo oprávněná osoba bezodkladně nahlásit (mailem, telefonicky) Mediteran travel nejpozději následující den po dni, kdy nastala neschopnost zákazníka se zúčastnit zájezdu. Tento nárok si může zákazník uplatnit u pojišťovny ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu. Podmínky pojišťovny obdrží zákazník při uzavření Smlouvy o zájezdu.

## Cestovní pojištění

**Cestovní pojištění není v ceně zájezdu ani pobytu.** Zákazník má možnost uzavřít komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu na termín pobytu či zájezdu, který je uveden ve Smlouvě o zájezdu nebo v cestovní smlouvě. U pobytů nebo zájezdů s vlastní dopravou je možné prodloužit pojistné i na dobu cesty (1 den před nástupem a 1 den po odjezdu). Mediteran travel s.r.o. je smluvním partnerem Allianz pojišťovna a.s. a proto cestovní pojištění sjednává za podmínek stanovených ve Všeobecných pojistných podmínkách pro cestovní pojištění pojišťovny Allianz pojišťovna a.s. platných ke dni uzavření pojištění. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. V případě pojistných událostí Mediteran travel poskytne potřebnou součinnost, je-li o to zákazníkem požádá a má-li zákazník zakoupené cestovní pojištění prostřednictvím Mediteran travel. Nehradí však poplatky za lékařská ošetření apod., toto je v kom-

petenci pojišťovny. Pokud má zákazník zakoupené komplexní cestovní pojištění včetně storna u Mediteran travel, obdrží vždy kartičku od pojišťovny s kontaktním telefonním číslem pro případ úrazu, nehody apod. Rozsah cestovního pojištění je popsán na straně 2 tohoto katalogu a dále na <https://www.mediteran.cz/Cestovni-pojisteni.aspx>.

**Zákazník bere na vědomí, že v případě nevyužití možnosti uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím Mediteran travel, nese při nastalé pojistné události sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.**

### Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka bez úhrady odstupného.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného pokud:

- Cestovní kancelář podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování) (§ 2539 odst. 2 OZ)
- V místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu) (§ 2535 OZ)

### Zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře

Cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy, pokud

- počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejmenší počet určený ve smlouvě a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
  - 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní,
  - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny, nebo
  - mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu (§ 2536 OZ)
- Při odstoupení od smlouvy cestovní kancelář vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených tímto zákonem pak snížené o odstupné za předčasně ukončení závazku ze smlouvy (§ 2536a OZ).

### Reklamacie služeb

Zákazník má povinnost vytknout cestovní kanceláři vadu (reklamací) bez zbytečného odkladu.

Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK, zákazník má právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb. V okamžiku vzniku reklamacie poskytovaných služeb musí být mezi zákazníkem a recepcí, nebo mezi zákazníkem a zástupcem CK proveden zápis o předmětu reklamacie. Doporučujeme řešit ihned vše na místě. Zápis musí být ze strany recepce nebo CK vždy potvrzen. Nevycerpá-li zákazník kteroukoliv ze zaplacených ubytovacích a stravovacích služeb, vzniká nárok na vrácení odpovídající finanční částky jen v případě, že si zákazník nechá recepci ubytovacího zařízení nečerpané služby zaznamenat do všech dílů vouchery (i do těch co odevzdal ubytovateli). K uplatnění reklamacie musí být přiložen doklad o uplatnění reklamacie, nebo jiné potvrzení (odvolání na knihu stížností v ubytovacím objektu, potvrzení na VOUCHERU a podobně). Bez splnění těchto náležitostí nelze uplatnit nárok na reklamaci v CK. V průběhu poskytování služeb má CK povinnost poskytnout adekvátní náhradu za nedodržení programu, resp. rozsahu dojednaných služeb. Přijetí náhradní služby je považováno za splnění služby.

### Pomoc v nesnázích (§ 2539, § 2541)

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu cestovní kancelář neprodleně pomoc, zejména tím, že mu

- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
- b) je nápomocen se zprostředkováním na dálku a
- c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. (§ 2539 odst. 2)

### Delegátský servis

Delegátský servis není v ceně pobytu.

**Cestovní kancelář zajišťuje tuto službu formou telefonického hotline, které je pro vyřešení vašich případných komplikací nejrychlejší. V pokynech na cestu máte uvedeno příslušné telefonní číslo.** Nevolejte prosím vaše prodejce, kontaktujte přímo nás. Je-li v místě pobytu přítomen delegát, obraťte se s případnými dotazy, přáními či podmínkami na něho.

Pokud není v místě pobytu přítomen delegát, obraťte se se svými stížnostmi:

- a) přímo na cestovní kancelář – kontaktní telefon je uveden v Pokynech na cestu
- b) na recepci hotelu nebo na agenturu, která vás ubytovala v soukromí. Blíže informace získáte také na recepci v hotelu nebo v kanceláři agentury, která zajišťuje ubytování v soukromí.

### Doprava autobusem, zavazadla

Doprava autobusem do Chorvatska je zajišťována smluvními dopravci. V ceně dopravy je kromě autobusové dopravy příslušné osoby také přeprava jednoho příručního zavazadla o hmotnosti 5 kg a jednoho zavazadla v zavazadlovém prostoru o hmotnosti 15 kg na osobu. Každé další zavazadlo nad tento limit musí být nahlášeno a platí se navíc. Pokud takové zavazadlo nebude nahlášeno, může být z přepravy vyloučeno. CK nepřebírá odpovědnost za ztrátu nebo poškození zavazadla. Přeprava zvířat autobusem do Chorvatska není možná. Každá osoba (včetně dětí) musí mít v autobusu vlastní sedačku. Časy odjezdu se pohybují cca od 10.00 do 20.15 hodin a jsou závislé na místě nástupu v ČR a příslušné autobusové trase do Chorvatska. Autobusy musí vždy dodržet povinný odpočinek řidičů. Přesný čas odjezdu máte uvedený vždy v Pokynech na cestu!

### Škody, vratné kauce

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu přepravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V některých ubytovacích kapacitách může být v rámci předcházení škod požadována při příjezdu na ubytování vratná kauce.

### Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník, pokud nesouhlasí s odpovědí CK na jeho reklamaci, obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz) kde najdete formulář pro zahájení šetření formou mimosoudního sporu.

### Povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona 159/1999 Sb.

Na jeho základě vzniká zákazníkovi pojištěnému cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu

svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, 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

Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění zákazníků CK jsou uvedena v dokladu pojišťovny, který obsahuje název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

Doklad najdete na <http://www.mediteran.cz/Kontakty.aspx>.

Povinné smluvní pojištění CK se vztahuje pouze na zájezdy definované zákonem č. 159/1999 Sb.

Mediteran travel s.r.o. má uzavřeno pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře u ERV Evropské pojišťovny, a.s. pod číslem 1180000084.

### Zpracování osobních údajů zákazníka (GDPR)

Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář Mediteran travel (dále jen MEDITERAN TRAVEL) je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, telefon. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

Zákazníkem udělený souhlas platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvou o zájezdu uzavřel (spolucestující), a tím, že zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to až na základě smluvního či jiného zastoupení.

Osobní údaje zákazníka budou zpracovány automatizovaně v rámci elektronické databáze ale i manuálně v listinné podobě.

MEDITERAN TRAVEL bude v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka též třetím osobám za účelem poskytnutí sjednané služby (ubytovatelé, dopravní společnosti, delegáti, pojišťovna zajišťující cestovní pojištění).

Zákazník bere na vědomí, že jeho osobní údaje mohou být předávány i třetím osobám pro účely stanovené zákonem (policie ČR, soudy), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

Pokud je zájezd mimo země EU, i zde jsou do ubytovacích zařízení předány údaje v nezbytně nutném rozsahu.

Zákazník má právo požadovat od MEDITERAN TRAVEL přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

Zákazník má právo požadovat, aby MEDITERAN TRAVEL omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (I) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (II) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (III) MEDITERAN TRAVEL již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (IV) zákazník vnesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody MEDITERAN TRAVEL převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

Zákazník má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Zákazník má právo požádat MEDITERAN TRAVEL o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Následující informace budou zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu: (I) účel zpracování; (II) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (III) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (IV) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li jí možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (V) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (VI) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (VII) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování. • Za poskytnutí informace je MEDITERAN TRAVEL oprávněn požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu [travel@mediteran.cz](mailto:travel@mediteran.cz).

**Klasifikace ubytování**  
Klasifikace hotelů a dalších ubytovacích kapacit v katalogu je pouze hodnocením Mediteran travel s.r.o. s přihlédnutím na znalost objektu, jeho služeb, polohy atd. Tyto symboly mají pouze informační charakter, nejsou znakem kvality, ale pouze technických parametrů, slouží zákazníkům pro lepší orientaci při výběru ubytování.

### Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, nemusí být nutně vyhříván. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtrem zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz, toto se týká i termálních lázní. **Informaci o odstávkách bazénů uvádíme vždy na našich webových stránkách.** Počet lehátek a slunečníků u bazénu nikdy neodpovídá kapacitě hotelu. Rozhodnutí o provozní době bazénu je zcela v kompetenci ubytovacího zařízení a platí to jak pro venkovní tak vnitřní bazény.

### Závěrečné informace

Katalog „CHORVATSKO 2020“ byl zpracován dle ustanovení zákona 159/99 Sb. Veškeré informace a pokyny uvedené v katalogu MEDITERAN travel s.r.o. (rozsah služeb, ceny, cestovní podmínky apod.) odpovídají informacím známým v době tisku katalogu (leden 2020). • Doplňující informace o pojištění, letecké a autobusové dopravě jsou k dispozici v MEDITERAN travel s.r.o., a u všech provizních prodejců. Uvedené fotografie ubytovacích kapacit mají pouze ilustrační charakter, neboť mnoho objektů v Chorvatsku se každý rok renovuje a obnovuje. Více fotografií naleznete na [www.mediteran.cz](http://www.mediteran.cz). • Nabídka ubytování v apartmánech i hotelích je velmi pestrá. Doporučujeme Vám výběr pečlivě zvážit. V mimosezónním období jsou ceny zájezdů nižší, avšak může se stát, že některá zařízení, zejména mimo prostory ubytování se ještě neotevřela či naopak jsou již zavřená. Výhodou jsou však nižší ceny, větší klid, i méně zaldněné pláže. Je nutno počítat s tím, že letoviska mohou být v létě hlučná. V ceně zájezdu nejsou zahrnuty nápoje (pokud není uvedeno jinak). Za půjčení lehátek a slunečníků se na plážích může vybírat poplatek.

Není-li uvedeno jinak, jsou veškeré ceny v katalogu v Kč.

Informace a údaje o službách a cenách včetně cestovních podmínek v tomto katalogu odpovídají informacím, které byly známy v době uzavření katalogu (27. 12. 2019). Změny jsou vyhrazeny. **Při zjištění rozdílných cen jsou platné ty, které jsou aktuálně zveřejněny na webových stránkách [www.mediteran.cz](http://www.mediteran.cz).**

Přejme Vám hezkou dovolenou. MEDITERAN travel s.r.o.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) CK Mediteran travel s.r.o. vstoupily v platnost dne 27. 12. 2019. • Foto v katalogu a na webových stránkách: archiv CK, HTZ, [www.chorvatsko.cz](http://www.chorvatsko.cz), [www.idriva.com](http://www.idriva.com), obchodní materiály ubytovacích kapacit našich obchodních partnerů a jejich webové stránky. Chyby, omyly a překlepy v tisku jsou vyhrazeny. Není-li v katalogu uvedeno jinak, je garantem všech zájezdů MEDITERAN travel s.r.o., Riegrovo nám. 55, 513 01, Semily, IČO 27489442.