

# Všeobecné smluvní podmínky

Upravující vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní agenturou Adria Bus s.r.o. a účastníky pobytů (dále jen pobyt) požádaných Adria Bus s.r.o., uzavřené v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon č. 159/1999 Sb.“).

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VOP“) jsou smluvní ujednání Adria Bus s.r.o. s účastníkem pobytu požádaného Adria Bus s.r.o., nebo jiným právním subjektem (dále jen „zákazník“). Souhlas s tímto ujednáním potvrzuje zákazník svým podpisem (v případě právnické osoby podpis oprávněné osoby jednat s Adria Bus s.r.o.) na smlouvě o pobytu (dále jen „SoP“). Objednavatel pobytu je povinen všechny účastníky pobytu seznámit s VOP, programem pobytu a službami, které poskytuje Adria Bus s.r.o., včetně informování o pokynech získaných od Adria Bus s.r.o.

## I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi Adria Bus s.r.o. a zákazníkem vzniká okamžikem doručení řádně vyplněné a podepsané SoP a úhradou zálohy. Tyto podmínky musí být splněny nejpozději do data splatnosti zálohy uvedené v SoP. Při platbě složenkou se jedná o termín, kdy Adria Bus s.r.o. obdrží potvrzení o zaplacení, při bezhotovostní platbě se jedná o termín, kdy je požadovaná částka připsána na bankovní účet Adria Bus s.r.o. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením pobytu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny pobytu. Za smluvní závazky spoluúčastníků pobytu odpovídá zákazník, který podepsal SoP. Po podpisu SoP předá Adria Bus s.r.o. zákazníkovi jedno vyhotovení SoP spolu s těmito Všeobecnými podmínkami jako potvrzení zájezdu dle § 2525 OZ.

## II. Cena pobytu a úhrada

Celková cena pobytu je cena sjednaná mezi Adria Bus s.r.o. a zákazníkem. Tato cena je uvedena v SoP spolu s popisem poskytovaných služeb a potvrzena Adria Bus s.r.o. Podmínky úhrady zálohy jsou uvedeny v bodě I., doplatek ceny pobytu uvedený v SoP je povinen zákazník uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením pobytu uvedeným v SoP. Bez zaplacení celkové ceny v termínu uvedeném v SoP, nemá zákazník nárok čerpat služby uvedené v SoP, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak. Po splnění veškerých platebních podmínek vůči Adria Bus s.r.o. bude zákazníkovi doručeno písemné potvrzení jeho účasti a případně účasti jeho spoluúčastníků na pobytu dle SoP – voucher, a to nejpozději 7 dnů před zahájením pobytu. Voucher obsahuje všechny podmínkami požadované a zaplacené služby a opravňuje ho k jejich čerpání. Adria Bus s.r.o. doporučuje kontrolu vouchera před odjezdem, aby bylo v případě nesrovnalostí možno vše vyřešit ještě před uskutečněním pobytu. Zákazník je povinen voucher vzít s sebou na pobyt, aby byl kdykoliv k dispozici a k nahlédnutí pracovníkovi cestovní agentury. Bez vouchera na pobyt není Adria Bus s.r.o. povinna poskytnout žádné služby.

V případech, kdy zákazník neuhradí ve stanovených lhůtách uvedených v SoP zálohovou či doplatkovou částku nebo neprokáže-li jejich uhrazení, je Adria Bus s.r.o. oprávněn odstoupit od SoP a písemně tuto skutečnost oznámit zákazníkovi. Zákazník se v tomto případě zavazuje ke dni zrušení SoP uhradit cestovní agentuře odstupné, a to ve výši 50% z celkové ceny uvedené v SoP (CA si příslušnou částku odstupného strhne z již zaplacených záloh. Zbývající částku vrací zpět klientovi). Zákazník se zavazuje uhradit Adria Bus s.r.o. odstupné v příslušné výši ke dni zrušení SoP ze strany Adria Bus s.r.o.

Faktura pro zaměstnavatele zákazníka bude vystavena na základě písemné objednávky, která musí obsahovat přesný název

a adresu organizace, IČ, DIČ, bankovní spojení, jméno zaměstnance, rezervační číslo a částku, na kterou má být faktura vystavena (případně další náležitosti, které zaměstnavatel zákazníka vyžaduje). Za každou opravu již vystavené faktury bude účtován paušální poplatek 200 Kč.

## III. Odstoupení od SoP ze strany Adria Bus s.r.o.

Adria Bus s.r.o. je oprávněn odstoupit od SoP pouze z důvodů uvedených v § 2536 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. O zrušení konání pobytu je Adria Bus s.r.o. povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat zákazníka ve lhůtách stanovených zákonem. V tomto případě je zákazníkovi nabídnuta změna SoP nebo má zákazník právo na vrácení dosud uhrazené částky. Adria Bus s.r.o. má právo odstoupit od SoP i v případě nesplnění platebních podmínek uvedených v bodě II.

## IV. Odstoupení od SoP ze strany zákazníka

Zákazník má právo odstoupit od SoP, bez udání důvodů, výhradně písemně. Adria Bus s.r.o. bere tuto skutečnost na vědomí dnem obdržení tohoto oznámení. Zákazník je povinen při zrušení SoP zaplatit Adria Bus s.r.o. odstupné, jehož výše je stanovena takto:

- **ode dne podpisu SoP do 90 dnů včetně před termínem zahájení pobytu - 10 % z celkové ceny uvedené v SoP, nejméně však 500 Kč**
- **89 až 45 dnů vč. před termínem zahájení pobytu – 30 % z celkové ceny uvedené v SoP**
- **44 až 30 dnů vč. před termínem zahájení pobytu – 50 % z celkové ceny uvedené v SoP**
- **29 až 14 dnů vč. před termínem zahájení pobytu – 70 % z celkové ceny uvedené v SoP**
- **13 dnů a méně před termínem zahájení pobytu – 100 % z celkové ceny uvedené v SoP**

V případě zrušení pobytu Adria Bus s.r.o. vyúčtuje a vrátí již obdrženou úhradu zákazníkovi sníženou o odstupné poslední den příslušného čtvrtletí daného kalendářního roku, nejdříve však 30 dní ode dne odstoupení od SoP ze strany CA. Nevyčerpá-li zákazník vlastní vinou v průběhu pobytu jím plně uhrazené služby, nemá nárok na vrácení odpovídající částky.

## V. Práva a povinnosti Adria Bus s.r.o.

Adria Bus s.r.o. je povinen splnit veškeré složky pobytu a dodržet úroveň ubytování, popsanou v katalogu dle § 9a odst. 2 bod 2 zákona č. 159/1999 Sb. Nastanou-li okolnosti, zabraňující Adria Bus s.r.o. poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je Adria Bus s.r.o. oprávněn provést odpovídající změny. Takové změny je Adria Bus s.r.o. povinen písemně sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

Při nevhodném chování, které obtěžuje ostatní účastníky pobytu, narušování průběhu pobytu, nerespektování vnitřního řádu ubytovacího zařízení, nedodržení smluvních ujednání mezi zákazníkem a Adria Bus s.r.o., má právo zástupce Adria Bus s.r.o. takového zákazníka z pobytu vyloučit bez nároku vrácení částky odpovídající hodnotě nevyčerpaných služeb.

## VI. Práva a povinnosti zákazníka

Účastník pobytu starší 12 let, nebo který tohoto věku v průběhu pobytu dosáhne, se zavazuje uhradit Adria Bus s.r.o. povinný příplatek. Jedná se o pobytový poplatek navštívené země, který se promítá v celkové ceně pobytu. Objednatel hromadného pobytu uhradí celkový povinný příplatek, který zvýší hodnotu doplatkové faktury v souladu s doručeným jmenným seznamem všech spolucestujících do Adria Bus s.r.o. (Adria Bus s.r.o. musí mít k dispozici tento seznam nejpozději 6 týdnů před nástupním termínem) – případné rozdíly vzniklé změnou osob v době po doručení seznamu je vedoucí pobytu povinen finančně vyrovnat s pracovníkem Adria Bus s.r.o. v místě pobytu proti vystavení řádného dokladu. Zákazník je povinen včas předat Adria Bus s.r.o.

všechny požadované informace a doklady nutné k bezproblémovému průběhu pobytu a respektovat pokyny pracovníků Adria Bus s.r.o.

U osob mladších 18 let bez doprovodu dospělé osoby v průběhu pobytu je nutný souhlas zákonného zástupce s úředně ověřeným podpisem na SoP. U osob mladších 15 let je v průběhu pobytu nutný doprovod jeho zákonného zástupce nebo jiné dospělé osoby, která je povinna prostřednictvím objednatele doložit před zahájením pobytu souhlas s jeho účastí a úředně ověřeným podpisem jeho zákonného zástupce.

Zákazník je povinen dodržovat veškeré celní, devizové a ostatní platné předpisy navštívené země. Při jejich nedodržení, kterým by zákazník ohrozil průběh pobytu, může být vyloučen z účasti na pobytu bez nároku na vrácení částky nevyčerpaných služeb. V případě ztráty cestovních dokladů v průběhu pobytu je zákazník povinen si opatřit nové na vlastní náklady. Zástupce Adria Bus s.r.o. v místě pobytu pouze zajistí doprovod poškozeného zákazníka na policejní stanici a sdělí potřebné kontaktní adresy, přičemž všechny účelně vynaložené prostředky je zákazník povinen uhradit Adria Bus s.r.o. Zákazník se zavazuje uhradit veškeré škody, které zavání v průběhu pobytu, spolu se všemi spojenými účelně vynaloženými náklady, které vznikly Adria Bus s.r.o. při náhradě těchto škod.

Adria Bus s.r.o. není schopen garantovat zákazníkům s omezenou schopností pohybu, že jim pořídaný pobyt je obecně vhodný pro potřeby těchto osob. Na žádost zákazníka však pracovník Adria Bus s.r.o. podá informaci, který z nabízených pobytů je více či méně vhodný pro tyto osoby a doporučí zákazníkovi nejvhodnější variantu s ohledem na jeho handicap.

Adria Bus s.r.o. umožňuje zákazníkům, využívat v době pobytu nonstop kontaktní linku na telefonu 00420 739 092 299. Údaje o konkrétních kontaktních osobách na místě samém bude zákazník informován vždy v pokynech k pobytu, a to přesně podle cílové destinace pobytu.

Návštěvník Chorvatska je povinen mít platný cestovní pas nebo občanský průkaz, který má platnost minimálně po dobu pobytu. Nezletilé děti musí být vybaveny vlastním cestovním dokladem (již nestačí zápis v cestovním dokladu rodiče).

Pokud klient hodlá pobývat na území Chorvatska déle než 3 měsíce, má povinnost přihlásit se k pobytu na krajském policejním ředitelství nebo na policejní stanici nejpozději do 8 dnů po uplynutí 3 měsíců jeho pobytu. Policie na základě toho vydá potvrzení o přechodném pobytu. Očkování nebo jiné zdravotní náležitosti nejsou požadovány.

#### **VII. Změny v SoP ze strany zákazníka a jejich poplatky**

Jakákoliv změna v SoP může být provedena pouze na základě písemného požadavku zákazníka uvedeného v SoP a jím podepsané. Tuto změnu provede Adria Bus s.r.o. v rámci možností při vynaložení veškerých dostupných prostředků. Za každou změnu SoP – překnihování požadované zákazníkem účtuje Adria Bus s.r.o. paušální poplatek ve výši 400 Kč. Za každou změnu v SoP, provedenou v době kratší než 30 dní před zahájením pobytu, účtuje Adria Bus s.r.o. paušální poplatek 600 Kč. Jedná se zejména o změnu termínu, místa pobytu, pojištění, a jiné. V době kratší než 5 dnů před nástupem na pobyt nelze měnit termín pobytu, destinaci, typ ubytování. Oznámení změny osob v SoP je zákazník oprávněn provést maximálně dva dny před termínem pobytu. Oznámení musí obsahovat, kromě jiného, prohlášení nové osoby, že souhlasí s již uzavřenou SoP včetně VOP. V den doručení oznámení se stává tato nová osoba zákazníkem Adria Bus s.r.o. V případě, kdy se sníží nebo zvýší celkový počet osob v SoP, je povinen zákazník respektovat a uhradit novou cenu vyplývající z této změny. Původní i nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny pobytu a nákladů Adria Bus s.r.o. spojených s provedením změny.

#### **VIII. Reklamacce**

Ve věci reklamacce se Adria Bus s.r.o. odkazuje na § 2537 a násl. OZ. Každý zákazník má povinnost reklamovat vady poskytnutých služeb v souladu s § 2537 odst. 2 OZ ihned po jejich zjištění tak, aby bylo možno tyto vady odstranit v rámci možností Adria Bus s.r.o. ještě v průběhu pobytu. Zákazník tyto reklamacce řeší s pracovníkem Adria Bus s.r.o. v místě pobytu. Nedílnou součástí reklamacce musí být protokol, ve kterém je podrobně popsán zákazníkem předmět reklamacce a stanovisko pracovníka Adria Bus s.r.o., se kterým se reklamované vady řešily, včetně jeho podpisu. Odmítne-li se pracovník Adria Bus s.r.o. vyjádřit do protokolu, je zákazník povinen pro oprávněnost svých tvrzení získat podpis nejméně jednoho nestranného svědka s uvedením jeho adresy a telefonního kontaktu. Bez těchto náležitostí nelze reklamaci uplatnit a zaniká i nárok na případné finanční vyrovnání. Při splnění výše uvedených náležitostí se Adria Bus s.r.o. zavazuje sdělit své stanovisko k reklamaci písemně nejpozději do 30 dnů od doručení Adria Bus s.r.o.

#### **IX. Cestovní pojištění**

Na základě smlouvy s pojišťovnami Česká obchodní banka, a.s., Kooperativa pojišťovna, a.s. a Allianz pojišťovna, a.s. zajišťuje Adria Bus s.r.o. pro své zákazníky formou příplatku cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužití dovolené (pokud jím sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje). U pojistných smluv, které klient uzavře individuálně, Adria Bus s.r.o. není oprávněna při řešení pojistných událostí poskytovat pomoc, a to s výjimkou rychlé pomoci v nouzi.

Je-li sjednáno cestovní pojištění, pak pojistníkem je CA a pojištěnými jsou osoby účastníci se pobytu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce pobytu není-li v SoP uvedeno jinak. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). Podrobnější informace obsahuje katalog, úplné znění Pojistných podmínek zákazník obdrží společně s potvrzením o cestovním pojištění (v případě, že sjednal cestovní pojištění u Adria Bus s.r.o.), popř. na vyžádání zákazníka.

Klient (v případě, že sjednal cestovní pojištění u Adria Bus s.r.o.) prohlašuje, že bere na vědomí, že:

a) pojistitelem je Česká obchodní banka, a.s., Kooperativa pojišťovna, a.s. a Allianz pojišťovna, a.s., a že úhradou ceny pobytu je uhrazeno pojistné včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků), pokud jím sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Potvrzuje rovněž, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné), a že mu byly předány předmluvní informace o cestovním pojištění a Pojistné podmínky.

b) Adria Bus s.r.o. poskytla zákazníkovi informace o dobrovolném nebo povinném pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě nehody, nemoci nebo smrti, což uzavřením smlouvy potvrzuje.

#### **X. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

V případě sporu mezi zákazníkem a Adria Bus s.r.o. má zákazník právo využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Řízení je oprávněn zahájit zákazník podáním návrhu kvěčně příslušnému subjektu, kterým je v případě smluv o pobytu Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval cestovní agentura za účelem řešení sporu poprvé.

## **XI. Zpracování osobních údajů**

Zákazník je informován o tom, že Adria Bus s.r.o. je ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) správcem a zároveň zpracovatelem osobních údajů získaných v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu. Bližší podrobnosti a podmínky nakládání s osobními údaji jsou uvedeny na [www.atlas-adria.cz/info-k-pobytům/informace-o-zpracovani-osobnich-udaju](http://www.atlas-adria.cz/info-k-pobytům/informace-o-zpracovani-osobnich-udaju).

## **XII. Jiná ujednání a závěrečná ustanovení**

Ústní dojednání služeb, které nebyly písemně sjednány mezi zákazníkem a pracovníky Adria Bus s.r.o., neopravňují zákazníka k jejich případnému nárokování či k finančním náhradám za ně.

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

Adria Bus s.r.o. sděluje, že odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu. Adria Bus s.r.o. si je vědoma své zákonné povinnosti poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

**Tyto všeobecné podmínky platí s účinností od 10.1. 2021 pro všechny zahraniční pobyty pořádané Adria Bus s.r.o. a jsou nedílnou součástí SoP.**