



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK RIVIERA TOUR

Dovolujeme si naše klienty důrazně upozornit, že plavby na moři jsou specifický produkt zájezdů, jejich podmínky pro uskutečnění zájezdů mohou být značně odlišné od standardních zájezdů. Pokud uznáme, že tyto podmínky by pro Vás mohly být odlišné a vy by jste je mohli přehlédnout, v níže uvedeném textu je zvýrazníme.

1. Smluvní vztah

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kancelář RIVIERA TOUR s. r. o., se sídlem Lidečko 31,756 15, IČ 25911741, DIČ CZ 25911741 (dále jen „CK“) a zákazníkem vzniká potvrzením objednávky zájezdu ze strany CK (dále jen „smlouva“). Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře zákazníka ze smlouvy o zájezdu.

1.2. Práva a povinnosti CK a zákazníka se řídí smlouvou, podmínkami, které jsou její nedílnou součástí, popisem zájezdu v katalogu a dodatečných nabídkách, a také ustanovením § 2521 až § 2549 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, všeobecnými podmínkami pořadatele plavby, platným ceníkem v dodatečných nabídkách, které CK zákazníkovi sdělí.

1.3. Všechny nabídky a produkty CK jsou nabízeny jako zájezd ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb.

2. Předmět smlouvy a uzavření

2.1. CK je na základě uzavřené smlouvy povinna řádně poskytnout zákazníkovi zájezd a zákazník je povinen zaplatit celou cenu zájezdu.

2.2. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření smlouvy o zájezdu, která je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje: podpis předložené formulářové smlouvy o zájezdu zákazníkem ve lhůtě určené CK.

2.3. Zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu osvědčuje že:

a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,

c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,

d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,

e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení

f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,

g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,

h) je oprávněn smlouvy o zájezdu uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření smlouvy o zájezdu zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá smlouvy o zájezdu v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá smlouvy o zájezdu ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá smlouvy o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

i) mu byly předány **všeobecné obchodní podmínky pořadatele plavby** a v případě uzavření pojištění všeobecné obchodní podmínky pojišťovny;

2.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu minimálně 20 osob.

3. Ceny zájezdů

3.1. Závazek zašle CK poptávku po zájezdu, a to buď prostřednictvím objednávkového formuláře na webových stránkách CK nebo jiným způsobem, např. emailem nebo telefonicky. V návaznosti na to prověří CK volné kapacity a zašle zájemci návrh smlouvy o zájezdu. Pokud zájemce smlouvu vytiskne a podepíše a pošle zpět CK, potvrzením smlouvy o zájezdu ze strany CK je smlouva o zájezdu uzavřena.

3.2. Zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu potvrzuje, že

a) mu byly před uzavřením smlouvy o zájezdu poskytnuty tyto všeobecné obchodní podmínky, které tvoří nedílnou část smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;

3.3. Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě měnových kurzů platných 30 dnů před vydáním aktuálního katalogového ceníku. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena ve smlouvě o zájezdu. Cena je uvedena včetně DPH.

3.4. Při podpisu smlouvy jsou zákazníkovi vždy předkládány podmínky účasti na plavbě plavební společnosti. Podpisem cestovní smlouvy zákazník prokazuje, že těmito podmínkám plně porozuměl a plně je akceptuje v plném znění a jednotlivých ustanoveních. Zákazník je srozuměn, že tyto podmínky nemusí být v souladu s českým právním řádem a zákony.

3.5. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

3.6. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy o zájezdu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs



české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

4. Postoupení smlouvy

4.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 55 dnů před zahájením zájezdu.

4.2. CK sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu. CK upozorňuje zákazníka, že v případě postoupení smlouvy o zájezdu mohou náklady CK za změnu jména dosáhnout i vyšší ceny než je cena zájezdu.

4.3. Původní zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu, manipulačního poplatku a úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatek za změnu letenky, přez rezervaci jména na plavbě).

5. Platební podmínky

5.1. Zákazník je povinen zaplatit CK zálohu uvedenou v předpisu smlouvy o zájezdu nebo ve výši minimálně 50% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu smlouvy. U zájezdů s leteckou dopravou požaduje CK zálohovou platbu v minimální výši letecké přepravy.

5.2. Doplatek musí být uhrazen výhradně na předepsaný účet CK tak, **aby nejpozději 55 dní před nástupem na zájezd, byl připsán na účet CK.**

5.3. Při uzavření smlouvy u autorizovaného prodejce složí zákazník **zálohu i doplatek výhradně přímo na účet CK.** Poplatky za změny v knihování a odstupné jsou splatné ihned.

5.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna odstoupit od smlouvy bez dalšího upozorňování. Vyřazenému zákazníkovi v tom případě bude zasláno vyúčtování doplněno o výši odstupného. V případě, že výše odstupného převyší zaplacenou zálohu, je zákazník povinen uhradit doplatek do 7 kalendářních dnů od data vystavení předpisu. V případě neuhrazení doplatku ve stanoveném termínu se sjednává smluvní pokuta ve výši 25.000,-Kč

6. Další povinnosti zákazníka

6.1. Zákazník je zejména povinen:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK údaje požadované ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit všechny potřebné doklady k žádosti o udělení víz;

b) nebrat si na zájezd nadměrná zavadla jako surfy, jízdní kola a podobně. Jejich přeprava není součástí zájezdu a její ceny;

c) zajistit u nezletilých osob doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;

d) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi;

e) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo sruzu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů; f) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Jsou-li zákazníkem cizinci, jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Cizí státní příslušníci jsou povinni informovat CK o případné vízové povinnosti, která se jich týká v zemích cílových destinací zájezdu. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto ustanovení, nese zákazník. **Zákazník je povinen aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země a dodržovat právní předpisy navštívených států.**

g) zákazník, který si objednal zájezd, je povinen dodržovat povinnosti, které pro něj jako pro zákazníka vyplývají ze všeobecných podmínek lodní společnosti. V případě porušení těchto podmínek nenese CK žádnou odpovědnost. Zejména je nutno dodržovat bezpečnostní podmínky a **pravidla včasných návratů na loď v jednotlivých přístavech** při vyplutí v případě plaveb

h) splnit očkovací, případně další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy

i) počínat si tak, aby nepoškozoval dobré jméno CK.

j) uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu;

k) nepožívat před a během zájezdu omamné látky a drogy nebo je přepravovat. To platí i při zvýšené konzumaci alkoholu, které by mohlo vést k jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu. Zákazník je povinen respektovat pokyny vedoucího zájezdu-delegáta během celého zájezdu. Zákazník je povinen počínat si tak, aby nenarušoval svým chováním a jednáním průběh zájezdu či aby neohrožoval, nepoškozoval či jinak neomezoval jiné účastníky zájezdu. V případě porušení tohoto ustanovení má právo CK zákazníka ze zájezdu vyloučit. Náklady na zpětnou přepravu hradí v takovém případě zákazník v plné výši. Toto ustanovení se vztahuje i na nevhodné chování;

l) v případě objednání plavby s dopravou a delegátem je účast zákazníka skupinovou záležitostí. Každý zákazník plavby s dopravou a delegátem je povinen respektovat pokyny delegáta skupiny. Pokud zákazník nedodrží pokyny delegáta, nedostaví se na určené místo řádně a včas, delegát bude pokračovat v daném programu se skupinou dle daného plánu, bez ohledu na neúčast zákazníka. V případě, že zákazník nerespektuje pokyny delegáta nebo určené místo a čas nedodrží, jde toto jednání k jeho tíži. m) se při každém výstupu z lodi informovat o čase nalodění. Informace v pokynech jsou pouze informativní a plavební společnost má právo kdykoli plavební řád změnit. V případě pozdního návratu na loď loď nepočká.

5.2. K povinnostem zákazníků – právnických osob – patří dále:

a) seznámit své účastníky se smlouvou a podmínkami, jakož i dalšími informacemi, které od CK obdrží;

b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník;

c) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod zástupcem či delegátem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů.

e) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře RIVIERA TOUR a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

f) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu. V případě porušení tohoto ustanovení má právo CK zákazníka ze zájezdu vyloučit. Náklady na zpětnou přepravu hradí v takovém případě zákazník v plné výši. Zákazníkovi, který ohrozil, poškodil nebo omezoval ostatní účastníky zájezdu, zaniká právo na jaké-koli odškodnění. Toto ustanovení se vztahuje i na nevhodné chování.



6. Zrušení zájezdu

6.1. Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, který je u příslušného zájezdu uveden v katalogu. Pokud tak uvedeno není, stanovuje se minimální počet 20 účastníků zájezdu.

6.2. CK je povinna informovat zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději

a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,

b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,

c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

6.3. CK má právo na zrušení zájezdu, jestliže jí v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snižená o prokazatelně realizované výdaje.

6.4. CK má právo na zrušení zájezdu z důvodů

a) ohrožení zájezdu vyšší mocí

b) z objektivních důvodů např. ozbrojený konflikt nebo živelná pohroma

c) z jakéhokoliv jiného důvodu.

d) z důvodů změn itinerářů, politické a bezpečnostní situace v zemích nebo v destinacích

e) v případě, že zákazník poškozují dobré jméno CK, nebo CK napadá, či jinak poškozují

6.5. Delegát má právo vyloučit ze skupiny osoby, které narušují zdárný průběh plavby, zájezdu anebo nedodržují pravidla slušného chování, popřípadě osoby podnapilé. V případě hrubého porušení zásad slušného chování, slovního napadání anebo urážek jiných osob, či alkoholismu má právo delegát, nebo kapitán lodi plavbu - zájezd klientovi zrušit na místě samém, bez nároku na jakoukoliv škodní újmu, náhradu škody, nebo kompenzaci.

7. Podrobné pokyny a doklady na cestu

7.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před nebo při uzavření smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě zájezdů s dopravou a delegátem zákazník obdrží palubní lístky na loď, letenky a víza od delegáta při odjezdu na zájezd.

8. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky-odstupné

8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit kdykoli. Cestovní kancelář je však oprávněna účtovat mu příslušné stornopoplatky.

8.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 9 v těchto případech:

a) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;

b) CK zájezd zrušila a odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a o zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

8.3. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu a provedení vyúčtování ze strany CK, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle 8.2 písm. a), b) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.4. V ostatních případech odstoupení od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen zaplatit CK odstupné

8.5. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. Stornopoplatky - odstupné

9.1. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí do sídla CK. V oznámení uvede jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení. Tiskopis naleznete na www.rivieratour.cz nebo na vyžádání.

9.2. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK nebo odstoupil-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodů porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši:

30% z celkové částky zájezdu, minimálně však 3500 Kč/osobu do 141 dnů před odjezdem

40% z celkové ceny zájezdu od 140. dne do 110. dne před odjezdem

50% z celkové ceny zájezdu od 109. dne do 100. dne před nástupem

60% z celkové ceny zájezdu od 99. dne do 80. dne před nástupem

70% z celkové ceny zájezdu od 79. dne do 69. dne před nástupem

80% z celkové ceny zájezdu od 68. dne do 59. dne před nástupem

90% z celkové ceny zájezdu od 58. dne do 45. dne před nástupem

100% z celkové ceny zájezdu od 44. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den odjezdu, nedostaví se k odjezdu nebo odjezd zmešká.

Vždy platí kompletní smlouva o zájezdu na celou kajutu a není možno stornovat jednotlivou osobu na kajutě!

9.3. Na zájezdy a plavby s leteckou linkovou dopravou je stornoplatek 100% v momentě zakoupení zájezdu.

9.4. CK je současně povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy a vyčíslení poplatků. CK má právo započítat částku odstupného od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

9.5. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na zájezd.

9.6. V případě zrušení, na které se vztahuje pojistka, musí být ohlášení CK provedeno ve stejném čase jako ohlášení pojišťovně. Případné rozdíly mezi platbami a mezi částkami, které dluží zákazník a těmi, které budou zaplacené pojišťovnou, budou hrazeny zákazníkem.



10. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka

10.1. K jakékoli změně smlouvy je vyžadován souhlas CK. CK účtuje za změny v osobě, adrese zákazníka, termínu či místa pobytu, letu, data návratu či plavby apod. poplatek dle platného ceníku. Všechny tyto změny, budou-li zákazníkem požadovány, budou provedeny za podmínky úhrady veškerých vzniklých nákladů zákazníkem.

10.2. V případě, kdy CK potvrdí možnost provedení změn, je zákazník povinen ihned zaslat CK zpět vystavené původní cestovní doklady a pokyny k odbavení v kompletním složení. V případě, že zákazník nedodá zpět původní pokyny k odjezdu, zejména pak letenku, lodní či palubní lístek, CK nemůže provést požadovanou změnu v rezervaci.

10.3. Změna jména osoby u leteckých zájezdů není možná- pouze na vyžádání.

10.4. Skupinové objednávky zrušit není možné a to ani z části.

10.5. Pokud je z jakýchkoli důvodů zájezd nutno změnit ať už programového, časového nebo z důvodů nepředvídatelných situací (válka, živelní pohromy, záplavy, nemoci nebo pandemie, politická nebo bezpečnostní situace v zemi...) nabídne cestovní kancelář klientovi možnost přebudování plavby-zájezdu na jiný termín nebo vystavení poukazu na další plavbu společně s bonusem. V případě vystavení poukazu s bonusem má možnost zákazník poukaz odmítnout. Zákazník musí své rozhodnutí písemně oznámit společnosti přímo, nebo prostřednictvím jejich obchodního zástupce do 7 dní po obdržení poukazu. Pokud tak neučiní, je poukaz na další plavbu platný včetně přiznaných bonusů a původní cestovní smlouva se tak ruší v celém rozsahu. Vystavený poukaz není možno finančně kompenzovat a nebo vrátit, ale je nutno jej vyčerpat na další služby cestovní kanceláře. Vystavený poukaz je možno po dohodě s cestovní kanceláří rozdělit při čerpání různých služeb cestovní kanceláře. Poukaz je nepřenositelný. Poukaz je pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře.

11. Změny smlouvy

11.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

11.2. Je-li CK nucena z objektivních důvodů (např. ozbrojený konflikt nebo živelná pohroma) před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu podstatně, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka uvedené ve smlouvě, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Má-li být v důsledku změny smlouvy o zájezdu změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i vyšší nové ceny. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy o zájezdu souhlasí. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy o zájezdu, má právo od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o její změně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v této lhůtě, platí, že se změnou smlouvy o zájezdu souhlasí. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to

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

11.3. Hlavní náležitosti zájezdu, jako je celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může CK odstoupit smlouvy o zájezdu nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

11.4. Změny času odjezdu nebo příjezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu by neměly být považovány za významné, pokud by zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. Ze změnou odjezdů a příjezdů je nutno počítat i v závislosti na aktuální dopravní situaci či vlivu počasí, stávky a nebo nepředvídatelné události.

11.5. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů vzniklých mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele (nepříznivé počasí, živelné katastrofy, letecké havárie, dopravní nehody, bouře, povodně, záplavy a zemětřesení, lodní neštěstí, lodní havárie nebo havárie na lodi, válka, válečný stav, stávka, teroristický útok, změna politického stavu v zemi, apod.) nebo zapříčiněných cizí osobou nebo zákazníkem. V takových případech má právo CK zájezd změnit, upravit nebo přeložit na jiný vhodnější termín v zájmu zachování bezpečnosti a zdraví klientů. V tomto případě nelze od smlouvy odstoupit a nebo považovat tuto situaci jako vadu zájezdu.

11.6. **Zákazník si zájezd-plavbu kupuje jako celek** a ne jako zájezd do dílčí destinace. Při zájezdech do regionů, ve kterých si aktuální bezpečnostní situace může vyžádat úpravu trasy nebo plavby, nedochází k porušení smlouvy o zájezdu, dojde-li k odchylce v trase původně plánované trasy plavby. Zákazník bere na vědomí, že každá taková odchylka od původně plánované trasy plavby je prováděna z důvodu zachování jeho bezpečnosti a ochrany zdraví. V tomto případě nelze od smlouvy odstoupit a nebo považovat tuto situaci jako vadu zájezdu.

11.7. Při zájezdu s dopravou jsou mnohdy první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu.

11.8. Požadavek na změnu (jména, termínu, kategorie ubytování apod.) ze strany zákazníka představuje návrh na změnu smlouvy o zájezdu, která nemusí být ze strany CK akceptována, resp. závisí na volných kapacitách a je zpoplatněna. CK účtuje za změny v osobě, adrese zákazníka, termínu či místa pobytu, letu, data návratu či plavby apod. poplatek dle platného ceníku. CK dále účtuje zákazníkovi všechny další náklady, které jí v souvislosti se změnou smlouvy o zájezdu vznikly od jejich dodavatelů (zejm. poplatek za překnihování, poplatek za storno letenky a zakoupení nové apod.).

11.9. V případě, kdy CK potvrdí možnost provedení změn, je zákazník povinen ihned zaslat CK zpět vystavené původní cestovní doklady a pokyny k odbavení v kompletním složení. V případě, že zákazník nedodá zpět původní pokyny k odjezdu, zejména pak letenku, lodní či palubní lístek, CK nemůže provést požadovanou změnu v rezervaci.

11.10. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb před zájezdy a i v průběhu zájezdu, pokud není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. **Zákazník si zájezd-plavbu kupuje jako celek a ne jako zájezd do dílčí destinace. Zákazník je plně srozuměn, že plavby na moři jsou zájezdem do regionů, destinací a nebo zemí, ve kterých si aktuální bezpečnostní, politická, přírodní nebo pandemická situace může vyžádat úpravu trasy nebo plavby a nebo i nutno přeložení celého zájezdu na jiné období a nedochází k porušení smlouvy o zájezdu,** dojde-li k odchylce v původně plánované trase nebo termínu plavby. Zákazník bere na vědomí, že každá taková odchylka od původně plánované trasy plavby je prováděna z důvodu zachování jeho bezpečnosti a ochrany zdraví a že je zahrnuta v programu zájezdu. Tato ustanovení platí i na další na tuto situaci navazující služby. V tomto případě nelze od smlouvy odstoupit a nebo považovat tuto situaci jako vadu zájezdu. V případě nutnosti přesunu termínu zájezdu má právo zákazník přijmout



nově nabízený termín zájezdu a nebo si vybrat možnost přesunutí na jiný zájezd v jím vybraném termínu z nabídky cestovní kanceláře. Zaplacené zálohové platby se v takovém případě nevrací a přesunou se automaticky na náhradní zájezd. Zákazník může požádat i o vystavení poukazu na další plavbu-zájezd a to v hodnotě již zaplacené zálohy. Cestovní kancelář poukaz vystaví do 10 dnů od podání žádosti. Všechny vystavené poukazy jsou pojištěny proti úpadku.

11.11. V případě, že je místními autoritami ať už v ČR nebo navštívených zemích nebo destinacích ustanoveno nařízení nebo předpisy omezující klienta nebo cestovní kancelář je zákazník tyto nařízení a předpisy plně akceptovat a respektovat. Tato ustanovení platí i na další na tuto situaci navazující služby. V tomto případě nelze od smlouvy odstoupit a nebo považovat tuto situaci jako vadu zájezdu.

12. Vady a reklamace

12.1. CK je odpovědná za průběh zájezdu v souladu s programem, sjednanou kvalitou a standardem služeb. **CK upozorňuje na specifika lodních zájezdů. Loď je stroj, na kterém se během plavby, nebo v přístavu mohou na palubách nebo v kajutách tvořit vibrace, houpání, hluk z motorů, agregátů a pod., které se na lodi přenáší. Dále se může šířit hluk z kajut pasažérů nebo hudebních produkcí. CK ani plavební společnost nemůže tuto situaci změnit. Takové stížnosti, nebo reklamace jsou vyloučeny. Tyto skutečnosti nepředstavují vadu zájezdu.**

12.2. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost delegátovi CK, příp. jinému zaměstnanci či zástupci pořadatele plavby, a to tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém. Pokud delegát není na zájezdu přítomen, je zákazník povinen sdělit vady CK na tel.: +42 0 603 225 383 či je zaslat emailem. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje delegáta, je-li na zájezdu přítomen, příp. zástupce pořadatele plavby. Zákazník se zavazuje sepsat s delegátem záznam o zjištěné vadě zájezdu (reklamační protokol) obsahující alespoň: identifikační údaje zákazníka, popis vady zájezdu a požadavek na způsob vyřízení.

12.3. Zákazník bere na vědomí, že uplatnění vady na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.

12.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb.

12.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení; to platí i v případech, kde je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

12.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka.

12.7. Žádá-li zákazník slevu, musí tak učinit u CK bez zbytečného odkladu. Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu z ceny zájezdu, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zájezd nebo jeho část nevyužije.

12.8. CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamační byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

12.9. CK neodpovídá za úroveň služeb, které si zákazník objedná na místě od cizích poskytovatelů služeb ani za škody a újmy v té souvislosti způsobené.

12.10. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie.

12.11. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, reklamované zboží, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému RIVIERA TOUR pověřenému zaměstnanci a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

12.12. V případech, kdy je reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

12.13. V případech, kdy je reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

12.14. CK neručí za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. CK neručí za program a průběh fakultativních zájezdů organizovaných místními kancelářemi, i přestože tyto mohou spolupracovat s lodními společnostmi.

12.15. Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v objektivních případech přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu eventuálně programu během zájezdu.

12.16. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě přetížení vzdušných koridorů. Zákazníci musí při plánování připojit, dovolené, obchodních termínů atd. brát v úvahu možnost zpoždění. CK neručí za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku takového zpoždění

12.17. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů vzniklých mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele (nepříznivé počasí, živelné katastrofy, letecké havárie, dopravní nehody, bouře, povodně, záplavy a zemětřesení, lodní neštěstí, lodní havárie nebo havárie na lodi, válka, válečný stav, stávková, teroristický útok, změna politického stavu v zemi, apod.) nebo zapříčiněných cizí osobou nebo zákazníkem. V tomto případě nelze od smlouvy odstoupit a nebo považovat tuto situaci jako vadu zájezdu.

12.18. Při zájezdu s dopravou jsou mnohdy první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž případně reklamovat zkrácení pobytu.

12.19. Pokud zájezd zahrnuje službu technického delegáta, rozumí se jí asistence delegáta při nalodění a vylodění, dále informační schůzky na lodi ohledně programů, programových aktivit na lodi a pomoc delegáta při jednáních s plavební společností. Technický delegát v žádném není průvodcem v destinacích, překladatelem nebo tlumočnickem.



12.20. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu. Zákazník je povinen se při každém výstupu z lodi informovat o čase nalodění. Informace v pokynech jsou pouze informativní a **plavební společnost má právo kdykoli plavební řád změnit. V případě pozdního návratu na loď, loď nepočká a zákazník nemá nárok na jaké-koli kompenzace anebo požadovat jaké-koli slevy či náhrady.** V tomto případě nelze od smlouvy odstoupit a nebo považovat tuto situaci jako vadu zájezdu.

12.21. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb před zájezdech a i v průběhu zájezdu, pokud není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. **Zákazník si zájezd-plavbu kupuje jako celek a ne jako zájezd do dílčí destinace.** Při zájezdech do regionů, ve kterých si aktuální bezpečnostní situace může vyžádat **úpravu trasy nebo plavby, nedochází k porušení smlouvy o zájezdu**, dojde-li k odchylce v původně plánované trasy plavby. Zákazník bere na vědomí, že každá taková odchylka od původně plánované trasy plavby je prováděna z důvodu zachování jeho bezpečnosti a ochrany zdraví a že je zahrnuta v programu zájezdu. Tato ustanovení platí i na další na tuto situaci navazující služby. V tomto případě nelze od smlouvy odstoupit a nebo považovat tuto situaci jako vadu zájezdu.

12.22. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet má cestovní kancelář RIVIERA TOUR nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

12.23. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou (o zájezdu) má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

12.24. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

12.25. V případě, že zákazník dodal cestovní kanceláři chybné údaje, cestovní a pasové údaje, nese za tuto skutečnost plnou odpovědnost zákazník.

12.26. V případě nezletilých dětí cestujících v doprovodu pouze jednoho z rodičů nebo s opatrovníky, je rodič nebo opatrovník povinen mít s sebou řádně vyplněný a notářsky ověřený tiskopis souhlasu zákonného zástupce s vycestováním dítěte. Tiskopis naleznete na www.rivieratour.cz nebo na vyžádání.

12.27. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

12.28. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

12.29. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

12.30. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

12.31. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.

12.32. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu n

12.33. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy o zájezdu (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

13 Reklamacie služeb a výletů na plavbách:

13.1. Pořadatelem plavby je: MSC CRUISES S.A., Avenue Eugene Pittard 40, Geneva, Switzerland

13.2. Veškeré **reklamacie služeb na lodi je nutné řešit přímo na palubě lodi** a to na recepci, nebo přímo s vedením lodi. Reklamacie služeb po návratu u cestovní kanceláře není možná s výjimkou potvrzení oprávněných reklamací plavební společností k dalšímu řešení

13.3. Výlety v destinacích zakoupené u MSC Cruises jsou pořádány místními organizacemi. Veškeré reklamacie výletů, pokud neodpovídají předepsanému programu je nutno reklamovat přímo na lodi na excursion desk, která rozhodně o oprávněnosti reklamacie a případném odškodnění. Cestovní kancelář nemá možnost jakým koli způsobem program výletů měnit nebo do něho zasahovat. Reklamacie výletů po návratu u cestovní kanceláře není možná.

13.4. Nástup na loď je většinou nejpozději 30 minut před vyplutím lodi z přístavu. Pokud nástup na loď, nebo odjezd autobusu klient zmešká, loď, nebo autobus na Vás nepočká. V takovém případě klientovi nenáleží žádné odškodnění. Veškeré náklady s touto situací spojené, jdou na vrub účtu opožděného zákazníka.

15. Pomoc v nesnázích

15.1. Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi neprodleně pomoc, zejm. tím, že mu:

- sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci;
- je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku;
- pomůže najít náhradní cestovní řešení.

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

16. Odpovědnost za škodu a újmu

16.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

16.2. CK odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.



16.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu je do výše tohoto omezení. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

16.4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady CK vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešení ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištění dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, poškozením jiného zákazníka, je zákazník povinen tuto škodu CK nahradit. Odvracela-li CK škodu, která hrozila zákazníkům, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které v té souvislosti vynaložila, a na náhradu škody, kterou utrpěla, a to v rozsahu přiměřeném hrozcí škodě.

17. Zavazadla

17.1. Zákazník může mít při přepravě na zájezd jedno hlavní zavazadlo **v maximální hmotnosti 25 kg (letecká přeprava 23 kg, pokud není uvedeno jinak)**. Zavazadlo v době přepravy musí být označeno štítkem uvnitř zavazadla a i z venkovní strany zavazadla, kde jsou uvedeny základní identifikační údaje o zákazníkovi včetně adresy a telefonního čísla. Každé zavazadlo musí být uzamčeno zámkem. **V zavazadlech je výslovně zakázáno přepravovat cenné předměty, šperky, počítače, fotoaparáty, skleněné lahve, zbraně, nože.**

17.2. Zákazník může mít při přepravě na zájezd 1 příruční zavazadlo a notebook o celkové hmotnosti max 12 kg. V příručním zavazadle se nesmí přepravovat zbraně a nože.

17.3. Zákazník je povinen řádně a s veškerou péčí se o svěřená zavazadla starat a pečovat o ně, aby nedošlo, k jejich ztrátě, záměně nebo zcizení.

17.4. V případě poškození zavazadla je stanoveno základní paušální odškodnění ve výši do max 800 Kč za plátěná zavazadla a max 1100 Kč za kožené. Při poškození zavazadel musí být vždy sepsán zápis při vylodění v přístavu. Bez tohoto zápisu nárok na odškodnění poškozeného zavazadla zaniká.

17.5. V případě ztráty zavazadla je stanoveno základní paušální odškodnění v maximální výši 15.900,-Kč za jedno zavazadlo. Při ztrátě zavazadla musí být vždy sepsán zápis při vylodění v přístavu nebo od místní policie. Bez tohoto zápisu nárok na odškodnění poškozeného zavazadla zaniká.

17.6. Plastová a skořepinová zavazadla jsou absolutně nevhodná pro přepravu autobusem, letecky a při nalodění a vylodění. Cestovní kancelář a ani plavební společnost neodpovídá za poškození, částečné poškození nebo zničení či ztrátu plastového nebo skořepinového zavazadla včetně jeho obsahu. Nároky na jaké-koli odškodnění v tomto případě jsou zcela vyloučeny.

18.7. Cestovní kancelář neodpovídá za manipulaci, poškození a nebo ztrátu zavazadel při nalodění a nebo vylodění, popřípadě při transferech, letecké a jiné přepravě

18. Povinné pojištění CK proti úpadku

18.1. CK je pojištěna pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Na základě uvedeného pojištění je zákazník od pojistitele oprávněn požadovat pojistné plnění v případě, že mu CK v důsledku úpadku neposkytne dopravu z místa pobytu do místa odjezdu, nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu, která se neuskutečnila, nevrátí rozdíl v ceně, když se zájezd uskutečnil jenom z části.

19. Cestovní pojištění zákazníka

19.1. V ceně katalogových zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění, jako např. pojištění léčebných výloh v zahraničí. Pojištění je pouze u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost letecká společnost. CK důrazně upozorňuje na **povinnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí** u některé ze známých, cestovních pojišťoven. Toto pojištění si můžete prostřednictvím pojišťovny sjednat přímo v CK. U plaveb na moři CK důrazně doporučuje uzavřít pojištění u pojišťovny, které zahrnuje zrušení cesty - storno, úmrtí, trvalou invaliditu, odpovědnost za škody na zdraví a majetku, zavazadla, přerušení cesty. CK je pouze prostředníkem zabezpečení pojištění. V případě plnění se obrací zákazník přímo na pojišťovnu.

19.2. CK důrazně doporučuje zákazníkům **sjednat zdravotní pojištění s minimálním limitem pojištění ve výši 100.000,- EUR**. Upozorňuje, že v případě záchranných prací a případného transferu z lodi do lékařského zařízení na pevnině je výše limitu pojistného krytí směrodatná. V případě, že zákazník nemá uzavřeno pojištění prostřednictvím CK a nebo zákazník CK nesdělil název pojišťovny a číslo uzavřené pojistky, nemůže CK za něho jednat.

20. Servis a služby, zejména na lodi

20.1. Úroveň a rychlost služby poskytovaných personálem hotelů/lodi a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerostí, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Pokud je součástí hotelového zařízení/lodi i vyhřívání bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván, a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely/lodě mají bazén s čistícím/filtračním 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. Počet lehátek a slunečníků neodpovídá vždy kapacitě hotelu/lodi. Takové stížnosti nebo reklamace jsou vyloučeny.

20.2. Plavby na moři se řídí podmínkami plavební společnosti, která jednotlivé plavby provozuje. V daném případě je nutno případné reklamace řešit přímo s plavební společností provozující plavbu.

20.3. Rezervace míst v autobusu je možná na vyžádání. CK touto rezervací není nijak vázána a místa v autobuse nebo letadle jsou přidělena dle aktuálně možných kapacit. Vždy jsou upřednostňovány rodiny s dětmi a osoby se zdravotním omezením. V případě dopravy do přístavu autobusovou dopravou CK je plánovaná časová rezerva 5 hodin pro případ nečekaných událostí. U letecké přepravy rozhoduje o umístění v letadle letecká společnost a cestovní kancelář nemá možnost ovlivnit zasedací pořádek v letadle. Cestující toto bere na vědomí.

20.4. **Kajuty na lodi jsou přidělovány plavební společností** a CK nemá možnost tuto situaci ovlivnit. V případě, že máte zájem o rezervaci pevné (garantované) kajuty, je toto možné pouze při podpisu smlouvy za příplatek dle aktuálního sazebníku.

20.5. Na lodích občas dochází k situacím, že některé z restaurací bývají v určitou dobu přeplněny. Doporučujeme Vám sledovat denní program a vyhnout se tak těmto nepříjemným situacím, které nemá možnost plavební společnost ani CK ovlivnit. Takové stížnosti nebo reklamace jsou vyloučeny. Zejména upozorňujeme na skutečnost, že bufetové restaurace počítají s tímto typem obsluhy a servisu. Je zde předpoklad, že klient si sám vyzvedne jídlo i nápoje a taktéž použité nádoby odloží na místo k tomu určené.

20.6. Na lodích se lze domluvit světovými jazyky. Českým jazykem se na lodi nedomluvíte. Taktéž denní programy nejsou v českém jazyce. U plaveb s dopravou a delegátem Vám bude o dění na lodi, aktivitách na lodi a v destinacích informovat delegát ústně nebo na informační tabuli.



20.7. Pokud služby dle specifikací v cestovní smlouvě poskytují technického delegáta cestovní kanceláře, případně program během zájezdu, u skupinových zájezdů s delegátem technického delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě, pokud není ve smlouvě nebo katalogu uvedeno jinak, službou technického delegáta se rozumí asistence delegáta při nalodění a vylodění, dále informační schůzky na lodi ohledně programů, programových aktivit na lodi a pomoc delegáta při jednáních s plavební společností.

20.8. Technický delegát v žádném není průvodcem v destinacích. Technický delegát není oprávněn překládat výklady průvodců během případných výletů.

20.9. Plavební společnost má právo změny a někdy ještě ve večerních hodinách není přesně stanoveno, na kterém místě přesně zakotví lod následující den. V případě změny není CK schopna tuto situaci ovlivnit. Takové stížnosti nebo reklamace jsou vyloučeny. Zákazník-cestující si zájezd-plavbu kupuje jako celek a ne jako zájezd do dílčí destinace.

20.10. **Plavební společnost si vyhrazuje kdykoli změnit plavební okruh, nebo část plavebního okruhu. Plavební společnost si vyhrazuje právo změny jednotlivých časů kotvení v přístavu a změnu itineráře trasy plavby nebo lodí. V takovém případě nemá CK RIVIERA TOUR tuto situaci možnost ovlivnit a změnit. V takovém případě změny, nemá klient nárok na odškodnění, slevu z ceny plavby, nebo možnost zrušení plavby. S tímto ustanovením klient výslovně souhlasí. Takové stížnosti nebo reklamace jsou zcela vyloučeny. V tomto případě nelze od smlouvy odstoupit a nebo považovat tuto situaci jako vadu zájezdu.**

20.11. Případné změny itineráře, pozdní vylodění anebo nalodění a podobně, jsou přípustné a zahrnuty v ceně zájezdu a je nutno s takovou situací počítat. Pokud tato událost má vliv na další objednané služby, výlety, transfery a služby, nemá zákazník právo na odškodnění anebo slevu z ceny zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že každá taková odchylka od původně plánované trasy plavby, je prováděna z důvodu zachování jeho bezpečnosti a že je zahrnuta v programu zájezdu.

20.11. Případné změny itineráře, pozdní vylodění anebo nalodění a podobně, jsou přípustné a zahrnuty v ceně zájezdu a je nutno s takovou situací počítat. Pokud tato událost má vliv na další objednané služby, výlety, transfery a služby, nemá zákazník právo na odškodnění anebo slevu z ceny zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že každá taková odchylka od původně plánované trasy plavby, je prováděna z důvodu zachování jeho bezpečnosti a že je zahrnuta v programu zájezdu.

20.12. Plavební společnosti uvádějí u označení svých lodí kategorizaci ve stylu*. Na lodích platí většinou standart ubytování a servisu *** hotelu. Pokud je loď označena vyšším počtem *, jsou tyto služby v dané úrovni zabezpečovány pouze u kategorie AUREA, nebo YACH CLUB.

21. Cestovní víza a dokumenty.

21.1. Zákazníci musí mít cestovní pasy, **kteří jsou platné po dobu plavby a 6 měsíců po datu jejího ukončení.** Některé země, konkrétně Rusko a USA, vyžadují strojově čitelné cestovní pasy opatřené digitální fotografií. Zákazník je povinen informovat se o pasové a vízové povinnosti v jednotlivých navštívených zemích. CK nenese odpovědnost za neúplné nebo chybné cestovní dokumenty. Žádný jiný cestovní doklad než pas není přípustný

21.2. CK žádnému zákazníkovi nezaručuje získání víz; za získání víz odpovídá každý jednotlivý zákazník. V případě, že CK zabezpečí klientovi vstupní vízum anebo Estu (USA) neznamená to, že klient bude do navštívené země vpuštěn. Upozorňujeme, že cestovní kancelář nemá možnost tuto situaci jak-koli ovlivnit a nenese za tuto situaci žádnou odpovědnost. Případné náklady anebo škody touto situací způsobenou jdou výhradně na vrub účtu klienta a požadovat jaké-koli náhrady, slevy po cestovní kanceláři, je nepřipustné.

21.3. Pasy musí mít každý zákazník i děti.

21.4. Zákazník musí při uzavření smlouvy doložit CK správné údaje o cestovním pase. V případě, že není možné pasové údaje doručit při podpisu smlouvy, je zákazník povinen pasová data doručit CK nejpozději do 55 dnů před naloděním. Po této době je zaslání opožděných dat z cestovního pasu zpoplatněno dle ceníků uvedených v tomto katalogu

21.5. V případě nedodání pasových dat nejpozději do 55 dnů před naloděním nebude vydán palubní lístek a nebude umožněno plavbu/zájezd uskutečnit. V takovém případě je zákazník povinen uhradit celou smluvní cenu bez jakéhokoli nároku na odškodnění.

22. Zdravotní omezení

22.1. Zákazník prohlašuje, že je schopen plavby po moři a cestování letadlem. Zákazník se dále zavazuje, že nenaruší bezpečnost či komfort lodi, letadla či jiných zákazníků. Každý zákazník, jehož zdravotní stav by mohl negativně ovlivnit jeho způsobilost k cestování, musí před provedením rezervace předložit lékařské potvrzení.

22.2. Dopravce nemá na palubě lodi vhodné vybavení pro porod. Plavební společnost neakceptuje rezervaci žádné zákaznice, která by během plavby dosáhla 28. či vyššího týdne těhotenství. Těhotné zákaznice, které nedosáhly **28. týdne těhotenství**, si musejí před naloděním opatřit lékařské potvrzení osvědčující jejich způsobilost k cestování. Společnost a dopravce si výslovně vyhrazují právo odmítnout nalodění nebo vstup na palubu letadla kterékoliv zákaznici ve vysokém stupni těhotenství, aniž by z tohoto odmítnutí pro ně vyplynuly jakékoliv finanční závazky.

22.3. Společnost a dopravce si vyhrazují právo požadovat od kteréhokoliv zákazníka nad 70 let předložení lékařského osvědčení, které potvrzuje jeho způsobilost k plavbě lodí. Pro bezpečnost a pohodlí všech zákazníků, kteří jsou handikepovaní, nemocní, mají omezenou pohyblivost nebo jsou invalidní, je důležitá skutečnost, že jim jsou při provádění rezervace poskytnuty co nejúplnější informace. Fyzicky či mentálně postižení zákazníci, kteří vyžadují zvláštní péči nebo pomoc (včetně osob odkázaných na kolečkové křeslo), musejí před rezervací písemně informovat společnost o charakteru svých postižení, o lékařských přístrojích, které si chtějí vzít s sebou na palubu, jakož i o jakékoliv zdravotnické či jiné pomoci, kterou by mohli potřebovat. Někteří zákazníci mohou při zájezdu potřebovat doprovod. Společnost si vyhrazuje právo odmítnout každého zákazníka, který ji neinformoval o svém postižení či nutnosti doprovodu, jakož i takového zákazníka, který není dle přesvědčení společnosti či dopravce způsobilý cestovat nebo jehož stav může ohrozit jeho samotného či ostatní zákazníky. Jestliže se dopravce, kapitán lodi nebo lodní lékař domnívá, že zákazník není z jakéhokoliv důvodu schopen cestovat, že by mohl ohrozit zdraví či bezpečí ostatních, že by kvůli němu mohlo být v některém přístavu odmítnuto povolení k přistání nebo že by tento zákazník mohl činit dopravce odpovědným za podporu, pomoc či repatriaci, kapitán lodi má právo odmítnout takového cestujícího v jakémkoliv přístavu nalodit, vylodit nebo jej přemístit do jiné kajuty či kabiny. Palubní lékař má právo poskytnout zákazníkovi první pomoc a jakýkoliv medikament, lék či jinou látku, umístit jej do lodní nemocnice nebo podobného zařízení v jakémkoliv přístavu či jej v takovém zařízení izolovat, a to za předpokladu že palubní lékař nebo kapitán lodi považují tyto kroky za nutné.

23. Ochrana osobních údajů zákazníků

23.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní



spojení, datum narození, bydliště, e-mailová a doručovací adresa. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

23.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 22.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK uvedeným v dokumentech, které má zákazník k dispozici (zejména plavební společnost, hotely, delegáti, ...). Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že osobní údaje zákazníka budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotely) či jiné třetí zemi (zejména letecké společnosti). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK na žádost zákazníka.

23.3. Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

23.4. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník bere na vědomí, že CK je oprávněna mu zasílat obchodní sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK RIVIERA TOUR s.r.o., Lidečko 31,756 12 nebo na emailu rezervace@rivieratour.cz a nebo se odhlásit v emailových sděleních v patičce emailu. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

23.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a/ Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. požadovat omezení zpracování osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

b/ Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby CK ověřila přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) vznesl námitku proti zpracování, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad jeho oprávněnými důvody. Pokud bylo omezeno zpracování jeho osobních údajů, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

c/ Právo, aby CK oznámila všechny opravy, výmazy a omezení zpracování jeho osobních údajů svým dodavatelům, zejm. hotelům a leteckým společnostem, kteří taktéž zpracovávají jeho osobní údaje, pokud se to neukáže jako nemožné nebo to nevyžaduje nepřiměřené úsilí.

d/ Podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e/ Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajích:

účel zpracování, kategorie osobních údajů, které zpracovává, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým mé osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji 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, právo podat stížnost u dozorového úřadu, skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f/ Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto mohou předat jinému správci, pokud je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK jako správce osobních údajů osobní údaje zákazníka jinému správci.

24. Alternativní řešení sporů

24.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

24.2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

25. Závěrečná ustanovení

25.1. Jednotlivé body podmínek jsou nezávislé jeden na druhém; úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení nezpůsobuje neplatnost ostatních ustanovení ani smlouvy nebo podmínek jako celku.

25.2. Podpisem smlouvy potvrzuje zákazník, že se seznámil nejen s podmínkami, ale rovněž s přepravními podmínkami plavební společnosti. V případě, že zákazník uzavřel prostřednictvím CK pojistnou smlouvu, potvrzuje zákazník také převzetí všeobecných smluvních podmínek pojišťovny.

25.3. Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 1.1.2021