

## 1. Smluvní vztah

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří RIVIERA TOUR s. r. o., se sídlem Lidečko 31,756 15, IČO 25911741, DIČ CZ 25911741 dále jen RIVIERA TOUR ) ,dále jen cestovní kancelář nebo RIVIERA TOUR a zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kanceláří RIVIERA TOUR , případně jejím zplnomocněným zástupcem,dále jen zákazníkem,cestujícím nebo klientem.Za všechny účastníky zájezdu jedná objednavatel zájezdu ,který prohlašuje,že má plnou moc takové jednání činit za všechny účastníky zájezdu.

1.2 Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, těmito podmínkami a reklamačním řádem.

## 2. Ceny zájezdů

2.1. Ceny zájezdů zahrnují služby dle specifikací v cestovní smlouvě, 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.Technický delegát není průvodcem v destinacích.

2.2. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 ti dny po vydání aktuálního katalogového ceníku.. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší než 2%, bude cestovní kancelář RIVIERA TOUR nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek zájezdu a pro nové rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu, garantujeme původně vypsanou cenu.

2.3. V případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 2% je cestovní kancelář RIVIERA TOUR oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu. Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě o kterou došlo k navýšení ceny výše uvedené pod písm. a) a b), respektive o částku odpovídající navýšení směnného kusu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 2%. O navýšení ceny zájezdu je cestovní kancelář RIVIERA TOUR povinná informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

## 3. Platební podmínky

3.1. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.

3.2. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. U zájezdů s leteckou dopravou požaduje cestovní kancelář zálohovou platbu v minimální výši letecké přepravy

3.3. Doplatek musí být uhrazen bankovní složenkou tak, aby nejpozději 45 dní před nástupem na zájezd byl připsán na účet cestovní kanceláře

3.4. Při uzavření cestovní smlouvy u autorizovaného prodejce složí zákazník zálohu přímo na účet cestovní kanceláře RIVIERA TOUR. Doplatek zájezdu poukáže zákazník přímo na účet cestovní kanceláře RIVIERA TOUR . Autorizovaný prodejce není inkasním místem cestovní kanceláře RIVIERA TOUR . Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

3.5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář RIVIERA TOUR oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník je povinen uhradit náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

3.6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře RIVIERA TOUR dohodnuté služby nevyčerpá nemá právo na jejich náhradu.

b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu

c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny

d) právo zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 6 (stornopodmínky-odstoupné)

e) právo na reklamaci v souladu s článkem 7 (reklamacce)

f) právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech a před nepovolanými osobami

g) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout cestovní kanceláři RIVIERA TOUR součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu.

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob jejichž zdravotní stav to vyžaduje

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem

d) převzít od cestní kanceláře RIVIERA TOUR 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 srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů

f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník

g) zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře RIVIERA TOUR a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce RIVIERA TOUR

h) 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

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu

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

k)cestující ,který si objednal zájezd-plavbu na moři je povinen se seznámit při podpisu smlouvy se všeobecnými podmínkami příslušné plavební společnosti a tyto podmínky plně respektovat. V případě porušení těchto podmínek nenese cestovní kancelář žádnou odpovědnost. Zejména upozorňujeme na bezpečnostní podmínky a pravidla včasných návratů na loď v jednotlivých přístavech při vyplutí.Zákazník je povinen při každém výstupu z lodi informovat se o čase nalodění.Informace v pokynech jsou pouze informativní a plavební společnost má právo kdykoli plavební řád změnit.Důrazně upozorňujeme,že v případě pozdního návratu na loď ,lod nepočká a zákazníka neodbaví.V takovém případě nenese plavební společnost ani cestovní kancelář žádnou odpovědnost za škody či ujmy zákazníka.Všechny další náklady jdou plně na vrub účtu zákazníka.

4.1. Zákazník není oprávněn jakýmkoliv způsobem poškozovat dobré jméno cestovní kanceláře RIVIERA TOUR. V případě porušení tohoto ujednání bere zákazník na vědomí, že cestovní kancelář může vůči němu uplatnit nárok na náhradu škody a zároveň udělit smluvní pokutu ve výši až 50.000,-Kč za každé takové jednotlivé porušení tohoto ustanovení

## **5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu**

5.1. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře RIVIERA TOUR od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu event. programu během poznávacího zájezdu. Plavební společnost má právo změnit plavení okruh nebo část plavebního okruhu. Dále má právo změnit plánovaný časový harmonogram v jednotlivých destinacích a nebo i jednotlivé destinace z bezpečnostních, politických či technických důvodů úplně zrušit. Cestovní kancelář nemá možnost tuto situaci změnit a nijak ovlivnit. V tomto případě není možno požadovat kompenzaci či náhradu nebo snížení ceny, popř. není možnost z důvodu částečné změny itineráře plavby zájezd zrušit.

5.2. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy. To platí i pro jaké-koli změny způsobení cizími vlivy, zejména pak z důvodů nepříznivého počasí, živelných katastrof, leteckých havárií, dopravních nehod a havárií, bouří, povodní a záplav, lodním neštěstím, lodní havárií nebo havárií na lodi, dále pak pro případ války nebo válečného stavu, případy stávky, nebo jakého-koli zapříčinění cizí osobou nebo osobami, teroristickým útokem, změnou politického stavu v zemi apod. CK RIVIERA TOUR nenesou za následky vzniklých škod dle výše uvedeného žádnou zodpovědnost a cestující nemá nárok na náhradu škody.

5.3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději však 14 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinná o této skutečnosti informovat zákazníka.

5.4. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet.

V takovém případě je cestovní kancelář povinná: Zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu nebo vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění nebo poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že cestovní kancelář RIVIERA TOUR zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři zcela vyloučeny.

5.5. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, změny počasí, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář RIVIERA TOUR nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

5.6. U zájezdů pořádaných cestovní kanceláří RIVIERA TOUR jsou 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 reklamovat event. zkrácení pobytu.

5.7. V případě, že bude na základě překnihování hotelu/kajuty/lodi nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu/kajutě, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči cestovní kanceláři RIVIERA TOUR jsou vyloučeny.

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

## **6. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky-odstupné**

6.1. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří

- při změně termínu konání zájezdu o více než 20 dní

6.2. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepíše formou písemného záznamu a zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení záznamu CK RIVIERA TOUR, kde si zákazník službu zakoupil.

6.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností RIVIERA TOUR stanovené smlouvou nebo odstoupil-li RIVIERA TOUR před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit RIVIERA TOUR odstupné ve výši

30% z celkové částky zájezdu, minimálně však 3500 Kč/osobu 365-120 dnů před odjezdem

40% z celkové ceny zájezdu, min 3500,- Kč /kč 119-80. dne před odjezdem

50% z celkové ceny zájezdu od 79. dne do 60. dne před nástupem

70% z celkové ceny zájezdu od 60. dne do 50. dne před nástupem

90% z celkové ceny zájezdu od 49. dne do 36. dne před nástupem

100% z celkové ceny zájezdu od 35. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den odjezdu, nedostaví se k odjezdu nebo odjezd zmešká.

6.4. Na zájezdy a plavby s leteckou dopravou je stornopoplatek 100% v momentu zakoupení zájezdu. Změna jména osoby u leteckých zájezdů není možná. Skupinové objednávky zrušit není možné a to ani z části. Na skupinové zájezdy se nevztahuje odst. 6.3. smlouvy

6.5. RIVIERA TOUR má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Cestovní kancelář vrátí prostředky cestujícímu na účet cestujícího nejpozději do 50 dnů od přijetí písemného odstoupení zákazníka od smlouvy.

6.6. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

6.6./a) Neprodlené, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou.

6.6./b) Do dvou týdnů před započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihování.

6.6./c) Do dvou týdnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář RIVIERA TOUR ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna cestovní/knihování.

6.6./d) Bez stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář RIVIERA TOUR nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář RIVIERA TOUR povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

## 7. Další ustanovení-vymezení pojmů:

7.1. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované RIVIERA TOUR

7.2. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady RIVIERA TOUR a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

7.3. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt apod.

## 8. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka

8.1.V případě změny jména cestujícího nebo hotelu/lodě v téže destinaci (pokud je toto možné) účtuje RIVIERA TOUR poplatek:

8.2. Změna nebo oprava jména,příjmení,data narození,rodného čísla po uzavření potvrzené cestovní smlouvy v případě zájezdů bez letecké přepravy pokud je taková změna možná je zpoplatněno částkou **1800 Kč** za provedení každé jednotlivé změny,pokud se tím nezměnila cena zájezdu.U letecké přepravy není jakákoli změna možná a to do 50 dnů před započítáním zájezdu.Změny9 dnů před odjezdem již nejsou možné.

8.3. V případě že zákazníkovi již byly odeslány pokyny k odjezdu je k výše uvedenému poplatku účtována jednorázová sazba ve výši **+400,-kč** v období 49-40 dnů před odjezdem,**+800 Kč** v období 39-20 dnů před odjezdem **,+1000 Kč** v období 19-7 dnů před odjezdem.Zákazník obdrží pokyny k odjezdu v nové tištěné podobě.Zákazník je povinen ihned zaslat CK zpět vystavené původní pokyny k odbavení v kompletním složení.V případě,že zákazník nedodá zpět původní pokyny k odjezdu,zejména pak lodní palubní lístek ,CK nemůže provést požadovanou změnu v rezervaci,byt o tuto změnu byla písemně požádána.Navrácení vydaného palubního lístku,letenky,.. je podmínkou k provedení změny v rezervaci služeb

8.4. Palubní lístky jsou zasílány po úplné úhradě rezervace plavby. Plavba musí být uhrazena ve prospěch účtu CK RIVIERA TOUR minimálně 45 dnů před naloděním.V případě ,že změnu není možno provést,je nutno se řídit dle všeobecných podmínek CK a plavební společnosti

8.5. Dále se změny řídí dle § 852g a § 852h občanského zákoníku

## 9. Reklamacce, odpovědnost za škody

9.1.V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo předem potvrzeno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Svě nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u cestovní kanceláře RIVIERA TOUR písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen, jinak právo na reklamaci zaniká. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit ihned na kontaktní telefonní linko +42 0 603 225 383 nebo delegátovi cestovní kanceláře RIVIERA TOUR ,pokud je přítomen, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. V případě plaveb je nutno tyto stížnosti řešit ihned na recepci příslušné lodi nebo na odbavovacích přepážkách plavební společnosti. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce – delegát cestovní kanceláře RIVIERA TOUR, případně jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. V případě, že není nutno reklamaci vyřešit na místě, podepíše delegát/průvodce zákazníkovi převzetí reklamačního protokolu. Tento potvrzený reklamační protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. Cestovní kancelář neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře RIVIERA TOUR (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.Pokud dle výše uvedeného došlo k odpovědnosti cestovní kanceláře,je odpovědnost za škody omezena v maximální výši na 720 eur na jednu cestovní smlouvu včetně materiálních a duševních škod.

## 10.Zavazadla

10.1.Cestující může mít při přepravě na zájezd jedno hlavní zavazadlo v maximální hmotnosti 23 kg.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 zámekem.V zavazadlech je výslovně zakázáno přepravovat cenné předměty,šperky,počítače,fotoaparáty,skleněné lahve,zbraně,nože.

10.2.Cestující 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,nůžky.

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

10.4.V případě poškození zavazadla (poškození rukojeti,kolečka,ucha,protržení) je stanoveno paušální odškodnění ve výši 800 Kč za plátěné zavazadla a 1100 Kč za kožená či plastová zavazadla.Při poškození zavazadel musí být vždy sepsán zápis při vylodění v přístavu.Bez tohoto zápisu nárok na odškodnění poškozeného zavazadla zaniká.

10.5. V případě ztráty zavazadla je stanoveno paušální odškodnění v maximální výši 7900,-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.

## 11.Povinné pojištění cestovní kanceláře proti úpadku

11.1.Cestovní kancelář RIVIERA TOUR je povinna po celou dobu své účinnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č 159/99 Sb. uzavřeno pojistnou smlouvu (tato smlouva je uzavřena u UNION POJIŠTOVNY a.s.Bajkalská 26/a,Bratislava 813 60) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnilo) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu: Zajistí-li zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## 12. Cestovní pojištění zákazníka

12.1. 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. Tato zodpovědnost je omezena dle článku 10.5. RIVIERA TOUR neručí za škody způsobené při dopravě v zahraničí a na palubách lodí, při nalodění a vylození. Důrazně upozorňujeme na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některých ze známých, cestovních pojišťoven. Toto pojištění si můžete prostřednictvím pojišťovny UNION POJIŠTOVANA sjednat přímo v CK RIVIERA TOUR. U plaveb na moři důrazně doporučujeme uzavřít fakultativní pojištění u pojišťovny, které zahrnuje zrušení cesty - storno, úmrtí, trvalou invaliditu, odpovědnost za škody na zdraví a majetku, zavazadla, přerušení cesty. Cestovní kancelář RIVIERA TOUR je pouze prostředníkem. V případě plnění se obrací klient přímo na pojišťovnu.

12.2. Cestovní kancelář důrazně doporučuje zákazníkům sjednat zdravotní pojištění s minimálním limitem pojištění ve výši 100.000,- EUR. Upozorňujeme, 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 cestovní kanceláře a nebo zákazník cestovní kanceláři nesdělil název pojišťovny a číslo uzavřené pojistky, nemůže cestovní kancelář za něho jednat.

12.3. Podpisem smlouvy, jejímž předmětem je i pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, vyslovuje zákazník souhlas s přechodem svých práv (postoupením pohledávky) na pojistné plnění vůči pojišťovně na cestovní kancelář RIVIERA TOUR v případě, že cestovní kancelář na základě požadavku zákazníka nebo dalších osob oprávněných z pojistné smlouvy poskytne za zákazníka úhradu léčebných nákladů, popř. uhradí jiné náklady za zákazníka postiženého pojistnou událostí.

12.4. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a cestovní kanceláři nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

4. Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy v případě, kdy součástí zakoupeného zájezdu či služeb cestovního ruchu toto pojištění není.

## 13. Servis a služby

13.1. Úroveň a rychlost služby poskytovaných personálem hotelů/lodí a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Pokud je součástí hotelového zařízení/lodí 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 čisticím/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/lodí.

13.2. Plavby na moři se řídí v návaznosti na všeobecné podmínky plavební společnosti, která jednotlivé plavby provozuje. V dané případě je nutno případné reklamace řešit přímo s plavební společností provozující plavbu.

13.3. Rezervace míst v autobusu je možná na vyžádání. Cestovní kancelář 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 cestovní kanceláře je plánovaná časová rezervace 7 hodin pro případ nečekaných událostí. V případě nečekaných událostí jako jsou stávka, dopravní situace, počasí, porucha či dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře RIVIERA TOUR (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny a případné odškodnění. Pokud dle článku 13.3. došlo k odpovědnosti cestovní kanceláře, je odpovědnost za škody omezena v maximální výši na 720 eur na jednu cestovní smlouvu včetně materiálních a duševních škod.

13.4. Kajuty na lodi jsou přidělovány plavební společností a cestovní kancelář 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. Zejména na lodích je nutno počítat se skutečností, že se jedná o plavbu na moři a samotná loď je stroj. Není proto možno reklamovat či vyžadovat změnu kajut v případě houpaní lodi, různých vibrací či rušivých elementů. Takové změny, stížnosti či reklamace jsou vyloučeny.

13.5. 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 cestovní kancelář ovlivnit. Takové stížnosti nebo reklamace jsou vyloučeny.

13.6. 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.

13.7. 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 cestovní kancelář schopna tuto situaci ovlivnit. Reklamace, stížnosti v tomto případě zanikají a není nárok na odškodnění z pozice těchto změn.

## 14. Služby technického delegáta

14.1. 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 vylození, dále informační schůzky na lodi ohledně programů, programových aktivit na lodi a pomoc delegáta při jednáních s plavební společností.

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

## 15. Cestovní víza a dokumenty

15.1. Cestující musejí mít cestovní pasy, které 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. Cestující 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.

15.2. Společnost žádnému cestujícímu nezaručuje získání víz; za získání víz odpovídá každý jednotlivý cestující.

15.3. Pasy musí mít každý cestující i děti. Děti nesmí být zapsány v cestovním pase rodičů, musí mít svůj vlastní pas.

15.4. Cestující musí při uzavření cestovní smlouvy doložit cestovní kanceláři správné údaje o cestovním pase. V případě, že není možno pasové údaje doručit při podpisu smlouvy, je cestující povinen pasová data doručit cestovní kanceláři nejpozději do 50 dnů před naloděním. Po této době je zaslání opožděných dat z cestovního pasu zpoplatněno: 49-40 dnů před odjezdem poplatkem 1800,- Kč/osoba, 39-20 dnů před odjezdem poplatkem 2200,- Kč/osoba, 19-7 dnů před odjezdem poplatkem 2600,- Kč/osoba.

15.5. V případě nedodání pasových dat nejpozději do 7 dnů před naloděním nebude vydán palubní lístek a nebude umožněno plavbu/zájezd uskutečnit. V takovém případě je cestující povinen uhradit celou smluvní cenu bez jaké-koli nároku na odškodnění.



## 16. Zdravotní stav

16.1. Cestující se zaručuje, že je schopen/schopna plavby po moři a cestovat letadlem a že jeho/její chování ani stav nenaruší bezpečnost či komfort lodi, letadla či ostatních cestujících. Každý cestující, jehož zdravotní stav by mohl negativně ovlivnit jeho způsobilost k cestování, musí před provedením rezervace předložit lékařské potvrzení. Těhotným ženám doporučujeme, aby se v jakémkoliv stádiu těhotenství před zahájením cesty poradily s lékařem.

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

16.3. Společnost a dopravce si vyhradují právo požadovat od KTERÉHOKOLIV cestujícího či cestující předložení lékařského osvědčení, potvrzujícího jeho/její způsobilost k plavbě lodí. Pro bezpečnost a pohodlí všech cestujících, kteří jsou hendikepovaní, nemocní, mají omezenou pohyblivost nebo jsou invalidní, je důležitá skutečnost, že jim jsou při provádění rezervace poskytnuty co neúplnější informace. Fyzicky či mentálně postižení cestující, 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 jakémkoliv zdravotnické či jiné pomoci, kterou by mohli potřebovat. Někteří cestující také mohou potřebovat doprovod, který bude cestovat s nimi a bude připraven a schopen jim pomáhat. Společnost si vyhraduje právo odmítnout každého cestujícího, který ji příslušným způsobem neinformoval o svém postižení či nutnosti doprovodu, jakož i takového cestujícího, který podle přesvědčení společnosti či dopravce není způsobilý cestovat nebo jehož stav může ohrozit jeho samotného či ostatní účastníky plavby. Jestliže se dopravce, kapitán lodi nebo lodní lékař domnívá, že cestující 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 cestující mohl činit dopravce odpovědným za podporu, pomoc či repatriaci, kapitán lodi bude mít právo odmítnout takového cestujícího v jakémkoliv přístavu nalodit, vylodit nebo jej přemístit do jiné kajuty či kabiny. Palubní lékař bude mít právo poskytnout cestujícímu 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.

## 17. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

17.1. Podpisem cestovní smlouvy objednavatel zájezdu prohlašuje, že je oprávněn jednat za všechny účastníky zájezdu a všichni souhlasí, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla uvedené na této smlouvě zpracovávala cestovní kancelář RIVIERA TOUR s. r. o., se sídlem Lidečko 31, 75615 v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře RIVIERA TOUR s.r.o., a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kanceláří RIVIERA TOUR s.r.o. nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech uvedených na této smlouvě.

17.2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je cestovní kancelář oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných RIVIERA TOUR, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je RIVIERA TOUR dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.

17.3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je RIVIERA TOUR oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku RIVIERA TOUR, nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 3 let. Po uplynutí této lhůty je RIVIERA TOUR povinen tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

17.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované cestovní kanceláří a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem cestovní kanceláře obchodní sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

17.5. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je cestovní kancelář povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

17.6. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

## 18. Ostatní ustanovení

18.1. Zákazník dále potvrzuje, že v případě uzavřeného komplexního pojištění UNION zprostředkovatelem pojištění RIVIERA TOUR se seznámil s pojistnými podmínkami platnými pro cestovní pojištění UNION

18.2. Zákazník dále potvrzuje, že byl seznámen se všeobecnými podmínkami plavební společnosti MSC CROCIERE a seznámil s podmínkami platnými pro plavbu MSC CROCIERE.

18.3. Zákazník dále potvrzuje, že v případě objednání letecké dopravy byl seznámen se všeobecnými podmínkami letecké společnosti včetně přepravních podmínek a seznámil s podmínkami platnými pro leteckou společnost. Zákazník současně svým podpisem stvrzuje, že mu byly předány Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží, vydané přepravní společností poskytující přepravu v rámci této smlouvy o zájezdu a reklamačním řádem.

18.4. Zákazník dále potvrzuje, že rozumí významu Všeobecných podmínek účasti na zájezdech a že uzavřením této smlouvy přebírá i práva a povinnosti v nich obsažené. Zákazník dále stvrzuje, že se seznámil s informacemi o zpracování osobních údajů dle článku 17 „Všeobecných podmínek účasti na zájezdech“

18.5. Pokud není v těchto podmínkách uvedeno jinak, řídí se dále dle §89/2012 Sb a občanským zákoníkem.

18.6. V případě sporu budou smluvní strany spor řešit především smírným způsobem. Pokud není možno jinak, rozhodne o sporech místně příslušný soud, kterým se pro tyto spory ustanovuje místo příslušný soud ve Vsetíně.

Podpisem cestovní smlouvy dále potvrzují převzetí Všeobecných podmínek CK RIVIERA TOUR, všeobecných podmínek plavební společnosti MSC CROCIERE, Všeobecných podmínek pojišťovny UNION

Platnost od 1.1.2014