Všeobecné smluvní podmínky platné od 1. 1. 2014

CESTOVNÍ KANCELÁŘ TERNO TOUR, s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

Vzájemný smluvní vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří „Terno tour, s.r.o." IČ:25020269 , zapsané v obchodním rejstříku vedeném u krajského soudu v Ústí n/L, se sídlem 431 11 Otvice, Jirkovská 56 (dále jen CK) a zákazníkem CK , se řídí ustanovením nového občanského zákoníka č.89/2012 Sb., a je upraveno těmito všeobecnými smluvními podmínkami, přičemž CK si vyhrazuje právo uvést ve svých prodejních materiálech odlišené podmínky, které mají přednost.

II. Vznik smluvních vztahů

1. Na zájezdu u CK se **zákazník (případně jeho zástupce) - objednavatel zájezdu - dále uváděn jako klient** může přihlásit přímo v CK, dále u obchodních zástupců CK, kteří s CK uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení, resp. Smlouvu o zprostředkování s CK a dále na Internetu, kde se smluvní strany dohodly, že pokud smlouva o zájezdu nebude uzavřena osobně mezi klientem a CK, je průkazná a závazná i přihláška zaslána Internetovou poštou nebo faxem. Jak je výše uvedeno, **smlouva o zájezdu je uzavřena a vstupuje v platnost předáním řádně vyplněné smlouvy o zájezdu, podepsané klientem a potvrzením CK.**
   Objednavatelem může být i právnická osoba.
2. **Objednavatel zájezdu musí v den odjezdu dosáhnout minimálně 18-ti let.** Osoby mladší mohou zájezd objednat s písemným souhlasem zákonného zástupce, nebo v jeho doprovodu.
3. Objednavatel zájezdu odpovídá za správnost osobních údajů svých i ostatních osob uvedených ve smlouvě o zájezdu (dále SOZ), za smluvní závazky své i za smluvní závazky ostatních osob uvedených v SOZ, jako za své vlastní.
   Totéž platí i v případě že **objednavatelem je právnická osoba**, konkrétní podepsaná fyzická osoba ručí CK za uhrazení ceny zájezdu v případě, že právnická osoba nesplní svou povinnost.
4. Od uzavření cestovní smlouvy se **na klienta vztahují veškerá ustanovení VSP CK**, kde cestovní kancelář opětovně upozorňuje klienta na jeho povinnost seznámit se s danými VSP pro účast na akcích pořádaných CK, kde podpisem SOZ se tyto VSP stávají **pro klienta i pro jím uvedených osob závazné**.
5. CK upozorňuje, že katalogy zájezdů, jehož i další prodejní materiály CK, jsou vydávány s časovým předstihem. Proto si CK vyhrazuje právo oznámit před uzavřením SOZ změnu údajů uvedených v katalozích zájezdů a prodejních materiálech CK.
6. CK si rovněž vyhrazuje **právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu** a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalozích nebo propagačních materiálech došlo ke změně cen za dopravu, PHM, případně k růstu směnného kursu české měny vůči konvertibilním měnám o více než 10%, či dalších událostí cestovní kanceláří neovlivnitelných, které v době uzavření SOZ nebyly známy. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení a vztahují se i na služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny.
7. Pokud je navýšení ceny zájezdu menší než 10% ceny zájezdu (do ceny se nezapočítává pojistné), odstoupení je možné pouze při zaplacení stornopoplatků.

III. Zdravotní způsobilost klienta

Klient se přihlašuje a cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím vlastní úhrady nákladů za telefonní poplatky, dopravu k lékaři, za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

IV. Cena zájezdu, platební podmínky, potvrzení účasti a platba

1. Cenou zájezdu se rozumí smluvní cena, kterou CK potvrdí klientovi na COZ, kde se smluvní strany dohodly, že ceny jsou cenami smluvními mezi CK a klientem. Ceny obsahují DPH a pojištění CK dle zákona číslo 159/1999 Sb. Nabídkové ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK, zejména v ceníku.
2. Smluvní strany se dohodly, že v případě slevy, které CK vyhlašují po datu podpisu COZ, nezakládají klientovi právo na zlevněnou cenu. CK si vyhrazuje právo při vyhlášení prodeje zájezdu na poslední chvíli tzv. last minute jednostranně upravit smluvní cenu s tím, že závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena na cestovní smlouvě.
3. CK a klient se dohodli na záloze za úhradu zájezdu ve výši:
   a) minimálně 50% z celkové ceny sjednané v COZ. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby, včetně všech doobjednaných služeb, dalších poplatků, lázeňských tax, apod.
   Dohodnutý platební kalendář mezi smluvními stranami:
   ***) Splátka ve výši 50% z celkové smluvní ceny zájezdu při podpisu cestovní smlouvy, pokud není mezi CK a klientem dohodnuto jinak.**
   ****) Doplatek ve výši 50% z celkové smluvní ceny zájezdu min. 6 týdnů před nástupem na zájezd.**
   b) pokud klient uzavírá COZ **v době kratší než 30 dní** před prvním dnem čerpání služeb, **je povinen zaplatit CK celou cenu zájezdu najednou při sepsání cestovní smlouvy.**
4. **Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká až okamžikem úplného zaplacení celé ceny objednaných služeb.** V opačném případě, především v případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu, nebo její části, klientem v dohodnutých termínech, nevzniká CK Terno tour povinnost poskytnout služby sjednané ve smlouvě, a zároveň je oprávněna účtovat vzniklé stornopoplatky, a náklady spojené se zrušením účasti i když klient neprovedl ani částečnou úhradu služeb.
5. Jakákoliv **platba se považuje za uhrazenou až ve chvíli, kdy je poukázaná částka připsána na účet CK**, nebo uhrazena v hotovosti přímo v prodejně C.K. Terno tour.
6. Smluvní strany se dohodly, že klient souhlasí s jeho povinností zvýšení úhrady při jeho rezervaci ubytovací kapacity pouze pro 1 osobu, kdy do ceny zájezdu musí být započítána přirážka za jednolůžkové ubytování.
7. **V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní zdravotní pojištění, které doporučujeme sjednat.**

V. Platby poukázkami SODEXHO, LE CHÉQUE DÉJEUNER

Platby zájezdu poukázkami, nebo dárkovými šeky je možná pouze v kancelářích CK Terno tour, nikoliv u autorizovaných prodejců. Poukázkami je možné platit pouze při objednávání zájezdu, nikoliv dodatečně.

VI. Odstoupení od cestovní smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky, změna rezervace

1. Zákazník má právo odstoupit od SOZ s CK a to zásadně písemnou formou a to kdykoliv před zahájením zájezdu. **Pro určení doby odstoupení od SOZ je rozhodující den doručení písemného oznámení o odstoupení do CK Terno tour**.
   V případě, že zákazník uvedeným způsobem odstoupí, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky, přičemž výše stornopoplatků je závislá na době zbývající do stanoveného počátku zájezdu, tj. do prvního dne čerpání služeb uvedených na SOZ.
   Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:
   - 1000, -Kč/os. z ceny zájezdu 40 a více dní před prvním dnem čerpání služeb
   - 50% z ceny zájezdu od 39 do 30 dní před prvním dnem čerpání služeb
   - 75% z ceny zájezdu od 29 do 20 dní před prvním dnem čerpání služeb
   - 85% z ceny zájezdu od 19 do 10 dní před prvním dnem čerpání služeb
   - 100% z ceny zájezdu v době kratší než 9 dní před prvním dnem čerpání služeb

   Pokud je stornován **účastník zájezdu - junior** za speciální cenu, nebo z nabídky ubytování zdarma, či zcela zdarma, platí se za něj paušální stornopoplatek min.1000 Kč.
2. **Poplatky za změny ve smlouvě o zájezdu:**
   Změny knihování ze strany zákazníka budou provedeny v případě, že tyto změny budou realizovatelné a poplatky za změnu budou účtované za každou jednotlivou osobu uvedenou v SOZ, které se změny týkají:
   * **Ve lhůtě do 45ti a více dnů před čerpáním služeb:**
   300, - /os za jednu změnu u každé osoby, i v případě dítěte
   za více změn u jedné osoby, např.odjezdového místa, dopravy, služeb bude poplatek činit násobek tohoto 300 Kč poplatku, dle množství změn
   1000, -/os za záměnu osoby,
   1000, -/os za změnu termínu, místa nebo druhu ubytování
   * **Ve lhůtě kratší jak 45 dnů před odjezdem, za změnu termínu, místa nebo druhu ubytování, služeb a dopravy, při změně počtu osob, nebo záměně osob v ubytovacím zařízení, (místo původní osoby jede jiná), toto nelze považovat za změnu, ale za odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinny uhradit odstupné dle bodu VI., odst. 1. CK Terno tour tyto změny posuzuje jako zrušení původní smlouvy a novou objednávku, a bude účtovat klasické storno poplatky.**
   Je-li v důsledku takového změny snížen počet osob v ubytovacím zařízení, což má za následek změnu ceny ubytování pro ostatní klienty, ostatním účastníkům se nově stanoví ceny dle platného ceníku služeb a mají povinnost tento rozdíl doplatit.
   Poplatek 300 Kč/os za změnu odjezdového místa se nemění.

VII. Změny a odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany CK

1. Před zahájením zájezdu je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu zrušení zájezdu. V tomto případě má zákazník právo na jiný zájezd CK a na vrácení rozdílu ceny původního zájezdu a zájezdu nového. V případě, že si zákazník nový zájezd nevybere, má právo na vrácení ceny zrušeného zájezdu, kterou již zaplatil. **Lhůta pro vrácení činí 10 dnů**, počítaných ode dne, kdy zákazník doručil písemné sdělení o tom, že si vybral zájezd o nižší ceně, nebo že si nový zájezd nevybral.
2. Před i v průběhu zájezdu je CK od SOZ oprávněna odstoupit, **a klient může být i v průběhu přepravy i vyloučen**, pokud vážně narušuje průběh zájezdu, příp. hrozí nebezpečí, že by k tomuto mohlo dojít a rovněž za situace, kdy je zákazník **pod vlivem návykových či omamných látek**. Vyloučení z přepravy i ze zájezdu mohou být i klienti, kteří **porušují právní předpisy, porušují ubytovací řád, způsobí škodu, vyjadřují se vulgárně vůči zástupcům CK, řidičům i ostatním účastníkům, či jsou agresivní**. V těchto případech zaniká klientovi právo na vrácení alikvotní části nevyčerpaných služeb, a současně je povinen uhradit CK veškeré náklady a škody, vč.nákladů spojených se zpáteční cestou.
3. CK si vyhrazuje právo v nutných případech na změnu data a hodiny příjezdu i odjezdu, změnu ubytování za stejné či vyšší kategorie, trasy, věcného i časového programu z důvodu vyšší moci, z příčin na straně zahraničního partnera, či z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodů mimořádných okolností, např. nejistá politická a vojenská situace v navštívené zemi, stávky, dopravní problémy, dopravní poruchy, neštěstí, jehož i další okolnosti, které nemohla CK ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a případně vzniklé škody plynoucí ze změny programu zájezdu, tras a služeb z důvodu vyšší moci v průběhu zájezdu.
4. V případě nutnosti změny SOZ z objektivních příčin, které brání CK Terno tour poskytnout služby na SOZ uvedených, má CK Terno tour za povinnost o těchto skutečnostech klienta bezodkladně informovat. Klient má právo se změnami souhlasit, nebo po dohodě zakoupit jiný zájezd v obdobné či vyšší cenové relaci pořádaný CK Terno tour (pak se doposud zaplacené částky převedou na tento zájezd), nebo od smlouvy odstoupit, aniž by CK Terno tour vzniklí nárok na úhradu stornopoplatků.
   Výjimkou z výše uvedeného je **změna ubytovacího či stravovacího zařízení ve stejné či vyšší kategorii, které nezakládá právo klienta na bezplatné odstoupení od SOZ**. Pokud se klient nevyjádří ve lhůtě 5-ti dnů od doručení návrhu na změnu SOZ, nebo v této lhůtě od SOZ neodstoupí, má se za to, že, že s její změnou souhlasí.

VII. Práva a povinnosti klienta, cestovní doklady

1. Klient má právo být seznámen se všemi případnými změnami v objednaných službách. Klient je povinen dodržovat všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním nerušit ostatní klienty. CK nenese žádnou zodpovědnost za případné finanční škody v případě, kdy klient ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady či zavazadla. Klient je povinen si pro zpáteční cestu sám na své náklady opatřit náhradní doklady.
2. Klient je povinen předat ubytování při odjezdu v takovém stavu, v jakém bylo při jejich příjezdu. Na některých ubytovacích kapacitách je povinnost klienta uhradit při ubytování kauci, která mu bude po odevzdání ubytovacího zařízení bez závad vrácena. Při zjištění poškození ubytování (ubytovacího zařízení) ze strany klienta má CK právo vymáhat na klientovi ihned finanční náhradu, či zadržet kauci. **Klient je odpovědný za škodu způsobenou jím na ubytovacím zařízení i v případě následného zjištění škody po jeho odjezdu**.
3. Způsobí-li klient nebo osoby s ním ubytované na ubytovacím **zařízení škodu, je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu delegátovi CK a dále je klient povinen upozornit recepci ubyt. zařízení**.
4. Brát s sebou zvířata není dovoleno, není-li v daném případě stanoveno po předchozí písemné domluvě jinak.
5. Při příjezdu se klient musí prokázat voucherem - ubytovacím poukazem, (případně cestovní smlouvou) na základě kterých bude čerpat služby.
6. Klient je povinen dodržovat veškeré právní, celní a devizové předpisy České republiky nebo navštívené země. Klient, který během cesty nebo během pobytu poruší zákonné předpisy nebo průběh a program pobytu, může být vyloučen z účasti na zájezdu a to bez nároku na náhradu nevyčerpaných služeb. **Případné soudní spory** mezi klientem a CK budou postoupeny dle vzájemné dohody mezi klientem a **CK k řešení příslušnému soudu v sídle CK**.
7. Klient je osobně zodpovědný za platný cestovní doklad, který si zajišťuje každý klient sám, přičemž dbá, aby platnost trvala minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu a pro udělení víza, aby byla do pasu k dispozici pro každou zemi minimálně jedna volná strana. **Cizí státní příslušníci si zajišťují víza samostatně.** CK nenese žádnou odpovědnost za neudělení víz.
8. Dále CK upozorňuje klienta, že u zájezdu je první a poslední den určen především k zajištění dopravy a transferu a k následnému ubytování. Nelze považovat tyto dny za dny plnohodnotného rekreačního pobytu.
9. Klient podpisem SOZ prohlašuje, že se seznámil s celkovým popisem ubytování či nabízené kapacity a že je mu známa kvalita služeb, jenž je popsána v katalogu.
10. **Pokud se klient nedostaví k odjezdu má CK nárok na plnou úhradu smluvní ceny bez nároku klienta na odškodnění.**

VIII. Vady zájezdu

1. V případě že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, vzniká klientovi - objednavateli zájezdu, právo vytknout případné vady nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu, jinak pořadatel zájezdu (CK) může uplatnit námitku promlčení.V případě poskytnutí náhradní služby za vadnou, či jinou kompenzací a tato je klientem negována, v tom případě jakékoliv následné nároky a náhrady po ukončení zájezdu mohou být tímto vyloučeny.
   Při vytknutí vady je klient je povinen uvést kontaktní údaje a údaje potřebné pro svou identifikaci, konkretizaci vadných služeb, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předložené informace nemohou být považovány za vytýkané vady. **Vždy musí jít o zmaření či podstatné narušení dovolené (ne služební apod. cesty) a jen narušení, za které nese cestovní kancelář odpovědnost.** Tyto vady je nejlépe vytknout v průběhu zájezdu tak aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém.
2. Cestovní kancelář je povinna sdělit svoje stanovisko do 30-ti dnů. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.
3. CK upozorňuje, že neodpovídá za škodu, a je od plnění či finančních kompenzací zcela osvobozena, pokud se vyskytnou případy způsobené klientem, třetí stranou, (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé, havárie dopravních partnerů), počasím, tzv."vyšší mocí", případně neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí.

IX. Základní informace k zájezdům

1. **Pobyt**
   Základní pobytovou jednotkou je jeden týden a to v případě Chorvatska a ČR Stvořidla, sobota – sobota, v případě Itálie, úterý – úterý, pokud není v katalogu nebo propagačních materiálech uvedeno jinak. Klient může zakoupit u CK nebo smluvního prodejce jakékoliv množství týdnů, ale i pobyty, jejichž celková délka není násobkem 7. Ve všech letních turistických oblastech je nutno ze strany klienta počítat se zvýšeným hlukem, zejména pak v nočních hodinách, způsobeným večerní zábavou letních hostů. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem případného vytknutí vady ze strany klienta. V období mimo hlavní sezónu, to je mimo měsíce červenec a srpen, může dojít k situaci, že některá zábavná zařízení, prodejny, služby (např. venkovní bazényl) mohou být ještě uzavřeny pro malý zájem hostů. Za tuto skutečnost nemá CK žádnou odpovědnost. CK upozorňuje na skutečnost, že v jižních krajinách občas dochází k výpadkům dodávky elektrické energie a vody. CK upozorňuje na skutečnost, že ubytovací kapacity vesměs neručí za ztrátu cestovních dokladů, finančních prostředků, šperků a jiných cenných předmětů a nemá za ně CK odpovědnost. K jižním zemím rovněž patří hmyz, proto CK doporučuje vzít sebou repelentní přípravky a pro bezproblémové koupání rovněž boty do vody.
   CK upozorňuje klienta, že v případě prodeje zájezdu v systému na poslední chvíli tzv.last minute, tedy v případě prodeje zájezdu se slevou několik dnů před plánovaným odjezdem, může nastat ta skutečnost, že jméno ubytování bude sděleno klientovi, až v místě pobytu delegátem CK. Vzhledem ke krátkému časovému úseku CK na tuto skutečnost upozorňuje klienta, aby nedošlo k následným rozporům a reklamacím.
   U tohoto systému prodeje mohou být ze strany CK využívány nejen ubytovací zařízení uváděná v katalogu, ale také další kapacity dle nabídky zahraničního partnera.
2. **Doprava**
   a) V případě vlastní dopravy na ubytovací místo si **parkování a jeho příp.úhradu klienti zajišťují a hradí sami. CK nezaručuje parkovací místo.** Je nutné rovněž dodržet dohodnutou dobu příjezdu a respektovat ubytovací časy.
   b) Při autobusové dopravě využívá CK autokary smluvních dopravců. Autobusy vyjíždí jeden den před nástupem v pobytových místech. **První a poslední den je určen k přepravě a ubytování osob, nikoliv k vlastní rekreaci.**
   Klienti jsou povinni dostavit se na místo nástupu / odjezdu včas, a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem.
   c) **Za platné nástupní místo se považuje místo, které je uvedené v cestovní smlouvě**, případně jiné závazné dispozici poskytnuté CK. **Jakákoliv změna je možná pouze ze zpětným písemným ! potvrzením CK a podléhá poplatku !!**
   d) Každý klient (i děti) z důvodu bezpečnosti musí mít své vlastní sedadlo a tedy zakoupenou jízdenku. **Pokud je autobus vybaven bezpečnostními pásy, jsou cestující povinni se během přepravy připoutat. Pokud tak nečiní jsou srozumění s tím, že se vystavují nebezpečí a rovněž i s tím, že uhradí osobně a neprodleně případnou pokutu při silniční kontrole.**
   e) Obvykle je příjezd k ubytovacímu zařízení plánován v dopoledních hodinách, zatímco odjezdy autobusů jsou až po povinném odpočinku řidičů, tj.ve večerních hodinách.CK nezaručuje, že během cesty nedojde k jakémukoliv zpoždění. Nezakládá to právo na odstoupení od cestovní smlouvy či na jakoukoliv jinou náhradu.
3. **Zavazadla**
   a) Přepravováno zdarma je 1 zavazadlo do hmotnosti 15 kg/os a jednoho malého příručního zavazadla do 5 kg. Zavazadla nad tento váhový limit budou zpoplatněna 30, - Kč za každý 1 kg nad limit.
   b) Klient je povinen sám naložit svá zavazadla do přepravního prostředku dle pokynů řidiče a v cílové stanici si zavazadla převzít a totéž pak při cestě zpět.
   c) Zavazadla musí být řádně označena jménem a cílem výstupu.CK nepřebírá žádnou záruku za odcizení, poškození nebo ztrátu zavazadel. Případné pojistné případy si zajišťuje klient samostatně u pojišťovny, se kterou bylo sjednáno příslušné pojištění.
   d) Z přepravy jsou vyloučena jízdní kola, isotermické tašky, krosny, balení PET i jiných lahví, kočárky a další objemná a neskladná zavazadla. Za příplatek 300, -Kč a po odsouhlasení CK, lze přepravit další zavazadlo či složený kočárek.
4. **Ubytování, stravování, ostatní**
   a) Voucher - je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží osobně či mailem voucher společně s ostatními pokyny na cestu nejpozději 7 dnů před termínem zahájení čerpání služeb, avšak za předpokladu úhrady celkové smluvní ceny klienta vůči CK. V případě prodeje zájezdu v termínu kratší než 7 dnů před odjezdem obdrží klient pokyny a ostatní náležitosti neprodleně. CK si vyhrazují možnost předat klientovi voucher i přímo u odjezdu.
   V případě skupinových zájezdů na jedno ubytovací místo bývá voucher vystaven pro celou skupinu, ne jednotlivcům.
   b) V případě požadavku zaslání písemností poštou, je tato služba zpoplatněna částkou 30 Kč.
   c) Ubytování - u každé kapacity je uvedeno, který den začíná čerpání služeb dle cestovní smlouvy. **Dovolujeme si upozornit, že dle běžných mezinárodních zvyklostí v den příjezdu bývají klienti ubytováváni nejdříve po 14.00 hod. a později, a v den odjezdu klienti jsou povinni opustit ubytování nejpozději do 10.00 hod., či dle pokynů CK, zastoupené delegátem, které mají přednost.**
   CK je v odůvodněných případech oprávněna změnit ubytování bez nároku jakékoliv kompenzace vůči klientům, pokud bylo poskytnuto ve stejné či vyšší kategorii.
   d) Stravování – v ubytovacích zařízeních, které nabízí CK, není v ceně zahrnuto. Ubytovací kapacity jsou vybaveny na vlastní vaření. Až na výjimky nelze v CK stravu dokoupit.
   e) **Speciální požadavky** – jsou individuální podle přání klienta s ohledem na ubytování v konkrétním pokoji nebo umístění v autobuse. Při zakoupení zájezdu může klient sdělit speciální požadavek jako např. ubytování v přízemí, v poschodí, s výhledem na moře, ubytování vedle rodiny nebo umístění v přední části v autobusu apod. CK se bude snažit tyto požadavky splnit, ale nemohou být před zájezdem ze strany CK závazně potvrzené, jelikož se nejedná o placenou službu. **Pokud se nepodaří speciální požadavek zajistit, klientovi nevzniká nárok na kompenzaci ani slevu.**
   f) **V katalogu CK je k dispozici popis a ilustrační fotografie ubytovacích zařízení**, které se mohou lišit typem, velikostí a vybavením **a nemusí přesně odpovídat přidělenému ubytování**.
   g) Všechny vzdálenosti, které jsou uváděné v katalogu jsou orientační, a popis jednotlivých ubytovacích zařízení a jejích okolí a popis služeb odpovídá skutečnosti známé k 1. 1. 2014. CK nemůže být odpovědná za případné změny, které nastaly později (např. stavební činnosti v okolí apod.) Také CK nemůže být zodpovědná za nepředvídatelné vlivy životního prostředí na kvalitu služeb (jako např. krátkodobé znečištění moře, bouřky a jiné živelné pohromy, které mohou vést k dočasnému omezení spotřeby vody či elektrické energie, dále také změna majitele ubytovacího zařízení, či změny ubytování ze strany zahraničního partnera a tím i změna a rozsah služeb apod.). CK zároveň nemůže nést odpovědnost za vzhled, úpravu nebo rušnost daného letoviska, nebo stavební činnost v sousedství.
5. **Pobytové taxy**
   V pobytových místech v Chorvatsku i v Itálii jsou zavedeny pobytové taxy. Obvykle, (mimo Chorvatska-platí se v CK) se taxa vybírá na místě, a v každém pobytovém místě bývá odlišná. **Každý klient je povinen tuto taxu zaplatit.**
6. **Slevy**
   CK nabízí svým klientům různé druhy slev. Slevy jsou poskytovány ze základní ceny, nikoliv ze služeb zakoupených navíc, jako jsou místenky, pobytová taxa, atd.
   V případě, že má klient nárok na více slev, je mu poskytnuta pouze sleva jedna, pro něho nejvýhodnější. Sčítání slev proto není možné. Slevy je možno uplatnit pouze při zakoupení pobytu, nikoliv dodatečně. Platnost slev, jak je dohodnuto výše, je časově omezena a je v pravomoci CK tyto slevy jednostranně vyhlásit a rovněž jednostranně ukončit.
7. **Delegáti CK**
   Ve většině pobytových míst je delegátská služba.. Delegát je externím spolupracovníkem CK a je k dispozici klientovi buď trvale nebo v nahlášených termínech a hodinách. Delegát informuje klienty buď osobně, nebo prostřednictvím informační tabule, či letákem, na kterém jsou sdělovány veškeré nezbytné informace pro klienta. Náplní práce delegáta je i případná pomoc při zajišťování obvyklých fakultativních výletů pro klienta, **pokud je toto zajištění výletů spojeno s dalšími náklady (telefony), tyto jsou po dohodě s klientem jím hrazeny.**
   Delegátské služby nemusí být poskytovány v okrajových termínech. Cestovní kanceláří jsou poskytovány zdarma, proto přílomnost delegáta není pro klienta nárokovatelná a není možné z tohoto titulu požadovat po CK slevu.

X. Ztráta cestovních dokladů

V případě, že klient v průběhu zájezdu ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové(náhradní) doklady sám a na své náklady. Může se obrátit na delegáta CK se žádostí o pomoc. Náklady spojené s touto pomocí je povinen zákazník zástupci cestovní kanceláře povinen uhradit sám a bezodkladně na místě.Není však povinností delegáta při zajišťování dokladů asistovat.

XI. Pojištění

1. Zájezdy C.K.nezahrnují žádné cestovní pojištění, či pojištění léčebných výloh. Doporučujeme proto důrazně uzavření těchto pojištění vč.stornovacích výloh. **Dlouholetým, a spolehlivým partnerem pro C.K.Terno tour je pojišťovna Allianz**, jedna z nejlepších na trhu.
2. **Všichni účastníci zájezdů** pořádaných CK Terno tour jsou po celou dobu čerpání služeb **pojištěni pro případ úpadku cestovní kanceláře** v souladu s ustanovením zákona č.159/1999 Sb.

XII. Závěrečná ustanovení

Tyto VSP-CK vstupují v **platnost dne 1. 1. 2014 a platí do odvolání**. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku, kde chyby tisku jsou vyhrazeny. **Uzavřením cestovní smlouvy klient akceptuje a schvaluje tyto VSP-CK jako nedílnou součást cestovní smlouvy a klient podpisem cestovní smlouvy prohlašuje, že si VSP-CK úplně řádně přečetl a že jsou mu srozumitelné.** S odkazem na Zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, klient rovněž svým podpisem SOZ dobrovolně souhlasí s tím, aby smluvní CK a zaměstnanci smluvních CK, kteří se podílí na zajištění zájezdů zpracovávali jeho osobní údaje a údaje spolucestujících, kteří jsou uvedeni na SOZ smlouvě. Klient tímto dává souhlas ve smyslu ust. § 5 odst. 5 a § 9 písm. a) zák. č. 101/2000 Sb. a zprošťuje je povinnosti mlčenlivosti o těchto údajích. Klient rovněž bere na vědomí poučení CK jako správce a zpracovatele osobních a citlivých údajů svých a údajů spolucestujících uvedených na cestovní smlouvě o svém právu přístupu k osobním údajům a o dalších právech ve smyslu § 21 zák. č. 101/2000 Sb. Tyto VSP-CK platí pro účast na akcích pořádaných obchodní společností Terno tour s.r.o.

PŘEJEME VÁM PŘÍJEMNOU A NERUŠENOU DOVOLENOU !!!!