

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ POŘÁDANÝCH CK ISLANDICA S.R.O.

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro zájezdy a služby cestovního ruchu pořádané cestovní kanceláří ISLANDICA s.r.o., se sídlem Pod Baštami 299/7, 16000 Praha 6, Česká republika, IČ 24668974, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 164781 (dále také "ISLANDICA" nebo "ISLANDICA s.r.o.").
1.2. Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří ISLANDICA s.r.o.

2. SMLUVNÍ STRANY

2.1. Účastníci tohoto smluvního vztahu (smluvní strany) jsou:

a) Cestovní kancelář ISLANDICA s.r.o. jakožto pořadající CK

b) Zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen "zákazník").

2.2. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří ISLANDICA s.r.o. respektive pořadající CK, se řídí písemnou Smlouvou o zájezdu, Všeobecnými smluvními podmínkami a platnými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen "občanský zákoník"). V případě, že smlouva o zájezdu není uzavřena v písemné formě, řídí se smlouva o zájezdu rovněž elektronickým potvrzením o zájezdu a příslušnými podmínkami zveřejněnými na www.islandica.cz.

3. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů CK ISLANDICA s.r.o. Zájezdem se rozumí kombinace služeb cestovního ruchu v ČR i mimo území ČR: předem sestavené, nabízené a ISLANDICOU prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za konečnou cenu, která splňuje popis zájezdu dle občanského zákoníku.

4. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

4.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a ISLANDICA s.r.o. s předmětem dle článku 3 vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, tj. akceptováním nabídky na uzavření smlouvy. ISLANDICA s.r.o. zašle zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o smlouvě (dále také "potvrzení rezervace zájezdu" nebo "voucher."). Jestliže je smlouva vyhotovena v písemné formě v souladu s ustanovením § 2525 odst. 2 občanského zákoníku, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu pošle ISLANDICA s.r.o. zákazníkovi doklad o svém pojištění (dále také "pojištění proti úpadku cestovní kanceláře"). V případě smluv uzavřených distančním způsobem vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a ISLANDICA s.r.o. potvrzením objednávkou zákazníka ze strany ISLANDICA s.r.o. nebo uzavřením písemné smlouvy o zájezdu. Smluvní vztah mezi zákazníkem a ISLANDICA s.r.o. s předmětem dle článku 3 může rovněž vzniknout uzavřením smlouvy ve prospěch třetí osoby. Obsah smlouvy o zájezdu je určen smlouvou o zájezdu, případně potvrzením o zájezdu pokud se vydává, Všeobecnými smluvními podmínkami ISLANDICA s.r.o..

4.2. Smluvní vztah mezi ISLANDICA s.r.o. a zákazníkem s předmětem dle článku 3 vzniká uzavřením smlouvy o poskytnutí služby, která se uzavírá dle objednávky předané společností ISLANDICA s.r.o. zákazníkem (v případě PO „právnické osoby“) způsobem a oprávněnou osobou dle platných právních předpisů. Smlouva o poskytnutí služby vzniká v okamžiku potvrzení objednávky ze strany ISLANDICA s.r.o.. Obsah této smlouvy je výhradně určen potvrzenou objednávkou, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými k objednávkou jako její nedílná součást nebo vyhlášenými ze strany ISLANDICA s.r.o. způsobem, který umožňuje jejich veřejnou přístupnost, zejména na internetu, zasláném ceníku, letáku či nebo katalogu ISLANDICA s.r.o. apod.

4.3. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo uzavřením smlouvy na konkrétní služby se ISLANDICA s.r.o. zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnuté kvalitě a rozsahu a v souladu se sjednanými podmínkami.

4.4. Podpisem smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy zákazník potvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, zároveň tím potvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

4.5. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, přičemž společnost ISLANDICA s.r.o. je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že zákazník neuhradí cenu zájezdu dle smlouvy.

4.6. Povinnost závazné rezervace zájezdu (případně objednané jiné služby) ve prospěch zákazníka ze strany ISLANDICA s.r.o. vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu a obdržení příslušné platby.

4.7. V době, kdy je zákazníkem odsouhlasen návrh předložený smlouvy o zájezdu doručen ve prospěch zákazníka ze strany ISLANDICA s.r.o. až po stanovené lhůtě, nebo je-li smlouva o zájezdu vyplněna ze strany zákazníka neúplně nebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je ve prospěch zákazníka ze strany ISLANDICA s.r.o. oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi.

5. PLATEBNÍ A CENOVÉ PODMÍNKY

5.1. ISLANDICA s.r.o. má právo na zaplacení ceny rezervovaných služeb nebo zájezdů

před jejich poskytnutím, a to v řádných termínech uvedených v rezervaci, zálohové fakture či ve smlouvě o zájezdu. Každá platba dle smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí služby se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je konkrétní daná částka připsána na účet ISLANDICA s.r.o. vedený u příslušného peněžního ústavu.

5.2. ISLANDICA s.r.o. uplatňuje právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny zájezdů nebo 15% v případě rezervace jednotlivých služeb, není-li ve smlouvě o zájezdu či v rezervčních podmínkách stanoveno jinak. Výše požadované zálohy se může lišit v případě skupin větších než 20 osob.

5.3. V případě, že zákazník nedodržení termín úhrady ceny rezervovaných služeb nebo zájezdů uvedených ve smlouvě o zájezdu, je ISLANDICA s.r.o. oprávněna odstoupit od smlouvy. Zákazník je v takovém případě povinen zaplatit odstupné (stornopoplatky) až do výše 100%.

5.4. Ceny uvedené na webových stránkách, v nabídkách zájezdů a smlouvách o zájezdu jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn. Ceny za exkurze, ubytování, stravu, vstupy, průvodcovské služby a dopravu a plateb spojených s dopravou, jsou platné v době uveřejnění na našich webových stránkách, v nabídce zájezdu či ve smlouvě o zájezdu. ISLANDICA s.r.o. je oprávněna jednostranně zvýšit cenu rezervovaných služeb nebo zájezdů, a to v případě ponižení kurzu české koruny vůči euru či lokální měně v zemi zájezdu v průměru o více než 10%, vůči směnnému kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny rezervovaných služeb nebo zájezdů v den potvrzení rezervace. A to i v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně rezervovaných služeb nebo zájezdů. Pokud k této změně dojde do jednatřicátého dne před zahájením zájezdu. Písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odešle ISLANDICA s.r.o. zákazníkovi nejpozději 31. den před zahájením zájezdu. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám o více než 10% by v takovém případě platily pro všechny zákazníky, kteří si službu nebo zájezd rezervovali, zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace.

5.5. Způsob výpočtu nové ceny při zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně rezervovaných služeb nebo zájezdů):
a) pokud dojde k navýšení plateb spojených s dopravou, je ISLANDICA s.r.o. oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku, která odpovídá zvýšené platbě na osobu.
b) způsob výpočtu nové ceny kvůli poklesu kurzu české koruny vůči euru nebo islandské koruně v průměru o více než 10%: V případě ponižení směnného kurzu české koruny o více než 10 % je ISLANDICA s.r.o. oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu rezervovaných služeb nebo zájezdů zaplacených v zahraniční měně.

5.6. Není-li mezi ISLANDICA s.r.o. a zákazníkem dohodnuto jinak nebo nevyplyně-li z těchto Všeobecných smluvních podmínek jinak, je zákazník povinen doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem, na účet ISLANDICA s.r.o.

5.7. Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 40 dnů před plánovaným odjezdem nebo odletem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu.

5.8. Při nabídce a prodeji zájezdů sdělí ISLANDICA s.r.o. zákazníkovi informaci o konečné ceně rezervovaných služeb nebo zájezdů, která má být zaplacená. Je-li informace o ceně rezervovaných služeb či zájezdů tvořena z více složek, které je nutno zvlášť specifikovat, uvede ISLANDICA s.r.o. také aktuální cenu těchto oddělených složek.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

6.1. K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených rezervovaných služeb či zájezdů,

b) právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou ISLANDICA s.r.o. známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených rezervovaných služeb či zájezdů,

c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně o sjednaných službách,

d) právo kdykoliv v mezidobí před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 10.,

e) právo písemně ISLANDICA s.r.o. sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu místo původního zákazníka uvedeného ve smlouvě o zájezdu, a to v případě, že třetí osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči ISLANDICA s.r.o. účinná, doručí-li mu původní zákazník o této skutečnosti včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřením smlouvy souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu vyjma letenek, kde jména měnit nelze.

f) právo na ochranu osobních dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v ostatních dokumentech před nepovolnými osobami,

g) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu ostatních podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které

jsou ISLANDICA s.r.o. známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu.

Poskytnutím informací se rozumí jejich doručení zákazníkovi formou e-mailové zprávy či písemného vyrozumění. Za den poskytnutí informací se považuje den, kdy byla odeslána na e-mailovou adresu nebo 3. den po odeslání těchto poskytnutých informací s využitím provozovatele poštovních služeb, již zákazník dal ISLANDICA s.r.o. k dispozici.

6.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout ISLANDICA s.r.o. pravdivé, úplné a vyplněné požadované údaje ve smlouvě o zájezdu nebo objednávkou, nahlásit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady dle konkrétních požadavků ISLANDICA s.r.o. (například číslo cestovního dokladu, žádosti o udělení víz, fotografie apod.),

b) zajistit doprovod a dohled dospělých účastníků rezervovaných služeb nebo zájezdů u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

c) dodat souhlas zákonného zástupce a to v případě, že je zákazník starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez dohledu a doprovodu zákonného zástupce,

d) během uzavírání smlouvy o zájezdu či vyplňování objednávky má zákazník povinnost oznámit účast cizích státních příslušníků,

e) bez prodloužení oznámit ISLANDICA s.r.o. své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu rezervovaných služeb nebo zájezdů,

f) dodržovat celní, pasové, devizové, tranzitní, dopravní, zdravotní, bezpečnostní předpisy, i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Zákazník má povinnost zajistit platnost cestovních dokladů, a to minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu,

g) zastíť zákazník čerpá služby v zahraničí, je povinen vybavit se doklady požadovanými pro vstup do daných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas s požadovanou dobou platnosti, vízum, doklad o zdravotním pojištění atd. pokud je vyžadováno), o kterých jej ISLANDICA s.r.o. před uzavřením smlouvy informovala,

h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 5 a smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy,

i) převzít od ISLANDICA s.r.o. doklady nutné pro následující čerpání služeb a dostavit se na místo určené ve stanoveném čase (srazu, odjezdu, transferu apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl čerpat služby vyplývající ze smlouvy o zájezdu bez problémů,

j) dávat pozor, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb a exkurzí či ISLANDICA s.r.o. a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobil,

k) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb či exkurzí,

l) zajistit si zdravotní povinnosti (např. očkování) při cestách do příslušných zemí u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními mezinárodními předpisy,

m) řídit se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené ISLANDICA s.r.o. , dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi a včetně předpisů dopravců a ubytovatelů (Např. při přepravě nemocného cestujícího a těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se zřítka letecká společnost jakékoliv zodpovědnosti. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení.),

n) v případě odstoupení od smlouvy o rezervovaných službách či zájezdů je zákazník povinen tuto skutečnost písemně oznámit ISLANDICA s.r.o. a zaplatit odstupné dle ustanovení čl. 10.,

o) jestliže zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6. bodu 6.1. písm. e), je povinen tuto skutečnost písemně oznámit ISLANDICA s.r.o. a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením smlouvy o zájezdu a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu (pokud jsou tyto podmínky definovány ve smlouvě o zájezdu). Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud ISLANDICA s.r.o. se změnou osoby zákazníka vzniknou, min. však administrativní poplatky ve výši 400 Kč na osobu. Za změnu účastníka zájezdu je v případě zájezdu s leteckou přepravou, zpravidla účtován leteckou společností poplatek nebo je nutno zakoupit a vystavit letenku novou (za příslušnou aktuální cenu leteckého dopravce). Původní a nový zákazník jsou povinni uhradit poplatek společně a nerozdílně, stejně jako jiné náklady, které ISLANDICA s.r.o. v souvislosti se změnou účastníka zájezdu vzniknou.

p) Veškeré škody a náklady, které vzniknou zákazníkovi z důvodu nedodržení výše uvedených podmínek či předpisů uvedených v čl. 6.2, nese zákazník na svou odpovědnost.

6.3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

a) obznámit své účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami pro prodej zájezdů a dalšími informacemi, které od ISLANDICA s.r.o. obdržel, zejména je informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných rezervovaných služeb a zájezdů,

b) pokud je předmětem smluvního vztahu zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku bodu 7.3.,

- c) zajistit, aby všichni účastníci zájezdu plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
d) stanovit vedoucí skupiny, a to v případě, kdy podle dohody s ISLANDICA s.r.o. není zajištěn doprovod průvodcem ISLANDICA s.r.o.,
e) včas doložit ISLANDICA s.r.o. jmenný seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2. písm. d.)

7. POVINNOSTI A PRÁVA ISLANDICA s.r.o.

- 7.1. ISLANDICA s.r.o. má povinnost pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se rezervovaných služeb a zájezdů, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ISLANDICA s.r.o. známy.
7.2. ISLANDICA s.r.o. nemá povinnost poskytovat zákazníkovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených, uhrazených a rezervovaných služeb či zájezdů.
7.3. ISLANDICA s.r.o. má povinnost mít uzavřenu pojistnou smlouvu proti úpadku cestovní kanceláře dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž ISLANDICA s.r.o. uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. ISLANDICA s.r.o. zákazníkovi spolu se smlouvou o zájezdu či potvrzením o zájezdu vydá doklad o tomto pojištění. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu nebo převzetím potvrzení o zájezdu.
7.4. Při jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a zaměstnanci ISLANDICA s.r.o. je nezbytné oboustranné dodržování nejen odpovídajících zákonů, ale i etických norem. Musí být vyloučeny jakékoli projevy, které se neslučují s právem na ochranu osobnosti (i ustanovením zákona o přestupcích, zejména § 49 zákona č. 200/1990 Sb.). Naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se lidské důstojnosti, atd. Vyloučen je rovněž jakýkoli posměch, urážka na cti, hrubé jednání či výhrůžky újmy na zdraví či odporující zmíněným právním předpisům. Jestliže dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů ISLANDICA s.r.o. i zákazník mohou veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše definované jednání je považováno za zásadní porušení smlouvy o zájezdu.

8. ZRUŠENÍ A ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

- 8.1. Zrušení dohodnutých služeb
a) v případě zrušení zájezdu má ISLANDICA s.r.o. právo od smlouvy o zájezdu odstoupit.
b) odstoupila-li ISLANDICA s.r.o. od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu, je povinna nabídnout zákazníkovi náhradní zájezd či službu, a to alespoň částečně odpovídající tomu, co bylo původně sjednáno, pokud je v možnostech ISLANDICA s.r.o. takový zájezd či službu nabídnout. Je-li náhradní zájezd levnější než ten původní, vyplatí ISLANDICA s.r.o. zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.
c) v případě, že je zájezd od ISLANDICA s.r.o. zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků daného zájezdu, ISLANDICA s.r.o. má povinnost touto skutečností zákazníkovi písemně oznámit, a to nejpozději do deseti dnů před zahájením zájezdu.
d) jestliže ISLANDICA s.r.o. zruší zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, dle uvážení může uhradit zákazníkovi penále ve výši maximálně 10% z ceny zájezdu. To se nevztahuje na zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci.
8.2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb
V případě, že nastanou větší okolnosti, které ISLANDICA s.r.o. brání poskytnout služby dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi a navrhnout změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, je ISLANDICA s.r.o. povinná v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnu smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

- a) pokud zákazník ve lhůtě pěti dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, znamená to, že s její změnou souhlasí.
b) v případě, že změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit ISLANDICA s.r.o. rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do pěti dnů od podpisu návrhu na změnu. Při porušení tohoto závazku zákazník uhradí ISLANDICA s.r.o. rozdíl v ceně služeb, má ISLANDICA s.r.o. právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo ISLANDICA s.r.o. na náhradu škody. V případě, že změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, má ISLANDICA s.r.o. povinnost buď snížit doplatek celkové ceny služby, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen nebo vrátit rozdíl v ceně služeb v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služby.
c) v případě, že zákazník nesoouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do pěti dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, nabídne ISLANDICA s.r.o. zákazníkovi náhradní zájezd celkové odpovídající minimálně tomu, co bylo původně sjednáno, pokud je v možnostech ISLANDICA s.r.o. takový zájezd nabídnout. Je-li náhradní zájezd levnější než ten sjednaný, vyplatí ISLANDICA s.r.o. zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

- 8.3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb
a) nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž ISLANDICA s.r.o. zákazníka informovala nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, je povinností ISLANDICA s.r.o. zajistit nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

- b) vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a neudělá-li ISLANDICA s.r.o. opatření, aby zájezd mohl dále pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření, ISLANDICA s.r.o. je povinna zajistit na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, případně na jiné sjednané místo.
c) pokud nelze pokračování zájezdu uspořádat jinak než prostřednictvím levnějších služeb, než jakou určuje smlouva, vrátí ISLANDICA s.r.o. zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.
d) zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyšší cenou, jdou takové náklady k jeho tíži.
e) v případě, že se zákazník ocitne vinou ISLANDICA s.r.o. po zahájení zájezdu v nesnážích, poskytne mu ISLANDICA s.r.o. neprodleně pomoc.
f) ISLANDICA s.r.o. není zodpovědná za zpoždění nebo zrušení služeb (uvedených výše), které jsou způsobeny událostmi ve spojitosti s vyšší mocí, mimo jiné včetně civilních nebo vojenských činů, teroristických činů, povstání, mírových nebo vojenských akcí, občanských demonstrací, stávek, vulkanických erupcí, přírodních katastrof, či jiných přírodních činů, živlů, atd. Náklady, které případně mohou vzniknout u těchto souvislostech si zákazník hradí sám.
8.4. Změny ujednaných smluvních podmínek na základě individuálního požadavku zákazníka provede ISLANDICA s.r.o. pouze pokud je to objektivně, nestanoví-li tyto všeobecné smluvní podmínky pro prodej zájezdů jinak. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku. Poplatky se účtují vždy za každou osobu, a to včetně dětí.
8.5. Vymezení poplatků za změny na základě požadavku zákazníka:
a) změna smlouvy o zájezdu – změna termínu nebo změna služeb 45 a více dní, pokud je změna možná dle kapacit v dané destinaci a včetně možných storno poplatků – 400 Kč za změnu a osobu. V případě změny ve lhůtě kratší než 60 dnů před odjezdem/odletem lze ze strany ISLANDICA s.r.o. toto považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku. ISLANDICA s.r.o. posuzuje jednotlivé změny individuálně s tím, že je ale oprávněna účtovat poplatky až do výše uvedené v bodě 10.4.
b) snížení/změna/ počtu osob v ubytovacím zařízení v tuzemsku i zahraničí se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 10., bodu 10.4. V případě, že je v důsledku takovéto změny víceúčelový pokoj obsazen menším počtem osob než je počít léž, je zákazník povinen vzhledem ke značné ztěžené možnosti obsadit takto uvolněné místo doplatit cenu za neobsazené lůžko/a.
c) změna odletu z místa pobytu v průběhu zájezdu nebo pobytu v zahraničí. V případě prodloužení pobytu na požadavek zákazníka je zákazník povinen uhradit doplatek za všechny služby čerpané v souvislosti s prodloužením pobytu a skutečně vzniklý náklad za všechny letenky, který bude s ohledem na zkušnost ISLANDICA s.r.o. ve výši 1 000 Kč plus změna tarifu (rozdíl navýšení tarifu) a nebo částky za zakoupení nové letenky. V případě zkrácení pobytu ze strany zákazníka, jakož i nečerpání služeb na základě vlastního rozhodnutí, se cena za nečerpané služby nevrací. Za změnu letenky zákazník hradí skutečně vzniklý náklad, který bude s ohledem na zkušnost ISLANDICA s.r.o. min. ve výši 1 000 Kč plus změna tarifu (rozdíl navýšení tarifu), či tarif za zakoupení nové letenky. Výše uvedené náklady a poplatky zákazník uhradí ISLANDICA s.r.o. V případě, že dojde vlivem technických či povětrnostních podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže ISLANDICA s.r.o. ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem/odletem), vyhrajuje si ISLANDICA s.r.o. právo případně změny dopravního prostředku, dopravní společnosti, trasy, autobusu, typu letadla a mezipřistání.
8.6. Změny v průběhu zájezdu
ISLANDICA s.r.o. má právo provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů a bezpečnosti zákazníků změny programu a rezervovaných služeb v průběhu zájezdu, není-li možné dodržet předem stanovený program, nebo poskytnout předem ujednané služby. V takovém případě je ISLANDICA s.r.o. povinna:
– zařídit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původně ujednanými podmínkami a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služby,
– upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na skutečných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny operativně a individuálně. V případě, že zcela nebo částečně nevyužije objednané a ISLANDICA s.r.o. zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, exkurze apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu či slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.
– ISLANDICA s.r.o. nemůže být zodpovědná za zpoždění nebo zrušení služeb, které jsou způsobeny událostmi ve spojitosti s vyšší mocí, mimo jiné včetně meteorologických a klimatických podmínek, civilních nebo vojenských činů, teroristických činů, povstání, mírových nebo vojenských akcí, občanských demonstrací, stávek, vulkanických erupcí, přírodních katastrof, či jiných přírodních činů, živlů, atd. V těchto případech si další vzniklé náklady musí zákazník uhradit sám.
8.7. Změny palivových příplatků a letištních tax

ISLANDICA s.r.o. není odpovědná za případné změny cen bezpečnostních a letištních tax či palivových příplatků. Přičemž platí ustanovení bodu 9.4.

9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. V případě rozsahu smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený ve smlouvě o zájezdu nebo v jiné smlouvě. Rozšíření nebo dohodnutí změny služeb musí být přesně uvedeny ve smlouvě o zájezdu nebo jejím dodatku a uhrazeny před jejich poskytnutím.
9.2. Letecká doprava je zajišťována leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě zákazníků do jednotlivých hotelů a nikoliv k vlastní rekreaci. ISLANDICA s.r.o. nemůže ovlivnit případné změny času odletů. Součástí přímých letů mohou být i tzv. technické mezipřistání.
9.3. Při případném plánování přípojí, dovoleně, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějšího zpoždění.
9.4. Zákazník ve spojitosti s leteckou dopravou bere na vědomí, že součástí ceny zájezdu jsou pohyblivé složky bezpečnostní a letištní taxy a palivový příplatek, jejichž výše je pohyblivá a závisí na aktuální ceně leteckého paliva.
9.5. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) již po nočním/ranním přijezdu do hotelu.
9.6. Podle mezinárodních zvyklostí jsou zákazníci v den příjezdu ubytování nejdříve od 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje většinou do 11 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Žádné náhrady za nevyužití stravování či pobyt v hotelech nejsou poskytovány. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Pokud si zákazník přeje, aby byl pokoj připraven v den příletu před polednem či aby byl k dispozici po 10. či 12. hodině v den odletu, je v některých případech možné toto za poplatek zajistit (v destinaci Island to však není možné). Poplatek není vyšší než cena za 1 noc. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a ISLANDICA s.r.o. na něj nemá žádný vliv. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovací kapacity, a to i na část pobytu při zachování všech jeho práv vyplývajících ze smlouvy o zájezdu. Je-li nabízen třílůžkový pokoj, může být 3. lůžko zajištěno i formou přistýlky (rozkládací pohovka apod.). To platí i v případě, že třetí osoba uhradí plnou cenu dospělá osoba. Práva zákazníka vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ujednáním dotčena.
9.7. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu svozu/transferu včas, a to nejpozději 10 minut před plánovaným odjezdem. V případě letecké dopravy je nutné se na letišti dostavit dvě hodiny před plánovaným odletem.
9.8. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě o zájezdu, případně jiné závazné dispozici poskytnuté ISLANDICA s.r.o.. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením ISLANDICA s.r.o. a zákazník se zavazuje uhradit náhradu nákladů se změnou spojených.
9.9. Počet míst při transferech je omezen, a podmíněna minimálním počtem účastníků zájezdu. Realizace svozu/transferu z destinace / a v destinaci, nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti na přílet/příjezd. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost výraznějších zpoždění.
9.10. Práva cestujících v letecké dopravě se mimo jiné řídí ustanoveními. Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004.
9.11. Způsob předání cestovních dokladů (odbavení zájezdu) je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu. ISLANDICA s.r.o. je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti, jestliže to odůvodňují nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodlení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů.
10. Odstoupení od smlouvy o zájezdu
10.1. ISLANDICA s.r.o. má právo před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu podle čl. 3, od smlouvy odstoupit, a to z tohoto důvodů:
a) zákazníkem porušené povinností
b) nebo zrušení zájezdu. ISLANDICA s.r.o. zašle písemně oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením konkrétního důvodu do sídla/ bydliště zákazníka nebo na jinou zákazníkem ve smlouvě uvedenou adresu, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení zákazníkovi, nejpozději desátým (10.) dnem od data odeslání.
10.2. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb, a to:
a) bez udání důvodu, však s uhrazením případných souvisejících storno poplatků.
b) jestliže nesoouhlasí se změnou smlouvy dle ustanovení článku bod 8.2.
c) pokud ISLANDICA s.r.o. poruší povinnosti, které vyplývají z jejich povinností v této smlouvě.
10.3. Jestliže není důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností ISLANDICA s.r.o. stanovené smlouvou nebo jestli odstoupí ISLANDICA s.r.o. od smlouvy

před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník povinnost zaplatit ISLANDICA s.r.o. stornopoplatky (odstupné) ve výši stanovené v článku 10. bod 10.4. a ISLANDICA s.r.o. je povinna navrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb dle zrušené smlouvy.

10.4. STORNOPOPLATKY (ODSTUPNÉ)

Stornopoplatky (odstupné) pro zahraniční zájezdy

a) pokud zákazník odstoupí od smlouvy, nebo pokud ISLANDICA s.r.o. odstoupí od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, jestliže předmětem smluvního vztahu jsou konkrétní služby nebo zájezdy, má zákazník povinnost uhradit níže uvedené odstupné v závislosti na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Stornopoplatky jsou vyčíslené v bodě 11 této smlouvy.

b) pokud se zákazník neúčastní zájezdu, nebo nevyčerpá danou službu bez předchozího odstoupení od smlouvy či z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. 6, má povinnost zaplatit 100 % (sto procent) předem stanovené celkové ceny.

c) vzniklými náklady se rozumí provozní náklady ISLANDICA s.r.o. a smluvně ujednané či právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb ze zahraničí a tuzemská (např. náklady na garantované ubytování, již uhrazené a nevratné letenky letecké společnosti, apod.).

d) ISLANDICA s.r.o. má právo odečíst odstupné od zaplacené ceny či složené zálohy.

e) pro určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatku se do stanoveného počtu dnů

připočítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd.

f) zákazníkovi je sdělena výše ceny odstupného (stornopoplatku) po ověření ISLANDICA s.r.o.

11. STORNO - ZRUŠENÍ REZERVACE

11.1. Storno musí být provedeno písemně a musí být zasláno na adresu ISLANDICA s.r.o. na e-mail: info@islandica.cz nejpozději však do 91 dnů (13 týdnů) před datem příjezdu.

11.2. Storno je platné pouze v případě, že je potvrzeno společností ISLANDICA s.r.o.

11.3. Storno podmínky:

a) V případě zrušení rezervace v době více než 13 týdnů před příjezdem, musí být uhrazen storno poplatek 10%, který je nevratný.

b) V případě zrušení rezervace v období 90-61 dní před datem příjezdu: činí storno poplatek 20% z celkové částky

c) V případě zrušení rezervace v období 60-41 dní před datem příjezdu: činí storno poplatek 50% z celkové částky

d) V případě zrušení rezervace v období méně než 41 dní před datem příjezdu: činí storno poplatek 100% z celkové částky.

12. REKLAMACE

12.1. V případě neposkytnutých či špatně poskytnutých rezervovaných služeb nebo zájezdů, jež byly sjednány ve smlouvě s ISLANDICA s.r.o., má zákazník právo na reklamaci. Postup vyřizování reklamace, způsob uplatnění reklamace nebo rozhodnutí o reklamaci blíže specifikuje reklamační řád ISLANDICA s.r.o., který je zákazníkům k dispozici na webových stránkách www.islandica.cz.

12.2. Právo z odpovědnosti za vady smlouvy o zájezdu má zákazník povinnost uplatnit u ISLANDICA s.r.o. bez zbytečného odkladu. ISLANDICA s.r.o. žádá své klienty, aby v případě vady či problému informovali průvodce či zástupce ISLANDICA s.r.o. na e-mailu info@islandica.cz, neprodleně, aby se případná vada dala odstranit. V případě, že má zájezd vadu a zákazník na ni upozornil bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Jestliže zákazník nevytkl vadu zájezdu vlastním zavěním a včas, ISLANDICA s.r.o. mu právo na slevu z ceny nepřizná, pokud ISLANDICA s.r.o. namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do 1 (jednoho) měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala.

12.3. Zákazníkovi je také doporučeno, aby uplatnil reklamaci bez zbytečného odkladu a včas tak, aby mohla být ujednána náhrada pokud možno v místě poskytované služby, a to za spolupráce průvodce ISLANDICA s.r.o. či ISLANDICA s.r.o. pověřeného zástupce. Zákazník má povinnost poskytnout potřebnou spolupráci k řešení reklamace. Jestliže zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce ISLANDICA s.r.o. nebo jinou ISLANDICA s.r.o. pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, má zákazník povinnost dbát též o řádné a včasné uplatnění nároků vůči poskytovatelům/dodavatelům služeb v zahraničí nebo v tuzemsku.

12.4. ISLANDICA s.r.o. má právo vyřizovat reklamace v místě konání zájezdu a řešit je poskytnutím náhradní jiné služby, tj. zjednaním nápravy Předmětem reklamačního řízení, v podstatě zpětné finanční kompenzace mohou být pouze ty služby, jež jsou obsahem smlouva o zájezdu a podléhají zpoplatnění.

12.5. ISLANDICA s.r.o. má povinnost vyříditi reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) dnů od přijetí reklamace, pokud se tedy nedohodne se zákazníkem na delší dobu.

12.6. ISLANDICA s.r.o. neručí ani nenese žádnou odpovědnost za cenu, úroveň, vzniklou škodu u služeb nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty (dodavatel), které si zákazník objedná u hotelu či jiné organizace. Jestliže se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (hluk u ubytovacích kapacitách či jejich okolí, stavební činnost, apod.) zákazníkovi náhrada škody nenáleží.

12.7. Jestliže se jedná o hotely či ubytovací kapacity situovaných v místech, o kterých je známo, že jsou rušné a živé, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

13.1. Podpisem smlouvy o zájezdu dle článku 4 odst. 1, dává zákazník souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění ISLANDICA s.r.o. zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, číslo cestovního dokladu, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, případně i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.

13.2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka má ISLANDICA s.r.o. oprávnění zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných ISLANDICA s.r.o., pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je ISLANDICA s.r.o. 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.

13.3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je ISLANDICA s.r.o. oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 12.1 tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku ISLANDICA s.r.o. nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 (pět) let. Po uplynutí této lhůty je ISLANDICA s.r.o. povinna tyto údaje o zákazníkovi zlikvidovat.

13.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odstavce 12.1. tohoto článku budou zpracovávány ISLANDICA s.r.o. i zpracovatelem automatizované i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

13.5. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu podle odst. 12.1. tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům ISLANDICA s.r.o., pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávnění služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované ISLANDICA s.r.o. a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávnění šířit jménem ISLANDICA s.r.o. obchodní sdělení ISLANDICA s.r.o. dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.6. Při zpracování osobních údajů zákazníka je ISLANDICA s.r.o. povinna dbát na to, 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.

13.7. Zákazník má právo souhlasu se zpracováním jeho osobních dat podle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet ISLANDICA s.r.o. odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržení obchodním sdělení ISLANDICA s.r.o. dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.8. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.

14. POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Cestovní kancelář ISLANDICA s.r.o. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny ČPP, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na webových stránkách www.islandica.cz

15. UPOZORNĚNÍ A SPECIFIKACE

EXKURZE NA VLASTNÍ NEBEZPEČÍ

Upozornění (Disclaimer): Veškeré exkurze v islandské přírodě (a to hlavně na a u ledovců, řek, termálních pramenů, v horách, v blízkosti sopek, atd.) jsou realizovány na vlastní zodpovědnost účastníka. ISLANDICA s.r.o. nepřebírá žádnou zodpovědnost za nehody způsobené samotnými klienty, jejich vlastní činností či působením přirody.

Účastníci na těchto exkurzích mohou být požádáni ISLANDICA s.r.o. nebo dodavatelem exkurze o podepsání prohlášení, ve kterém stvrzují, že jsou si vědomi možných rizik a nebezpečí při těchto exkurzích, a že tyto aktivity realizují na vlastní nebezpečí a odpovědnost. ISLANDICA s.r.o. nebo islandský dodavatel si vyhražuje právo tyto exkurze kdykoliv zrušit z bezpečnostních či klimatických důvodů.

KLIMA A POČASÍ

Všechny výlety provozované v přírodě jsou závislé na počasí, povětrnostních podmínkách a specifických podmínkách v jednotlivých oblastech. Z tohoto důvodu si ISLANDICA s.r.o. vyhražujeme výslovné právo na změnu trasy nebo zrušení exkurze vždy s ohledem na bezpečnost a pohodlí svých zákazníků, a s tím i souvisejícím prožitky při exkurzi. Zákazník by měl mít na vědomí, že například Island nebo jiné exotické země nejsou podobné České republice, a nemůžou být tedy takto chápána či srovnávána. Klima, přírodní podmínky či politické podmínky mohou být v některých zemích nestabilní, a tedy nepředvídatelné. Počasí se může náhle změnit (a to i o několik desítek stupňů), a tyto rychlé změny mohou také ovlivnit stanovený itinerář zájezdu. Průvodci ISLANDICA s.r.o. a průvodci našich dodavatelů jsou speciálně vyškoleni pro práci v měnících se podmínkách a jejich prioritou číslo jedna je upřednostnění bezpečnosti svých zákazníků. Zákazník musí mít tyto skutečnosti na paměti, a vždy respektovat autoritu svého průvodce.

HOTELY V ZAHRANIČÍ

Kategorie hotelů jsou vždy stanovené a hodnocené dle lokálních kritérií. Některé hotely se skládají z více budov a přílehlých ubytovacích kapacit (včetně chatek).

Některé hotely nedisponují výtahem. Hotely v některých destinacích mají limitované kapacity, přičemž poptávka několiknásobně převyšuje nabídku, proto není možné zaručit dispoziční postelí ve dvoulůžkových pokojích (DBL / TWIN, tedy manželské či oddělené postele). Žádáme klienty, aby tyto skutečnosti brali v potaz při rezervaci zájezdu.

TOPENÍ A KLIMATIZACE

V některých hotelech, farmách a jiných ubytovacích zařízeních je topení / klimatizace ovládána centrálně. Fungování a umístění těchto zařízení je plně k v kompetenci správy ubytovacího zařízení. Nemůže tedy všude být upravováno individuálně.

HOT TUB, JACUZZI A BAZÉNY

Pokud jsou tyto služby součástí nabídky poskytované ubytovacími zařízeními, a jsou zmíněny jako součást Smlouvy o zájezdu (tedy ubytování v hotelu s bazénem), je nutné zohlednit standardně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénů s ohledem na jejich údržbu a čištění. Stanovení časového rozmezí využití bazénů či jeho vyhřívání, je plně v kompetenci správy ubytovacího zařízení.

LOKALITA, KLIMATICKÉ A PŘÍRODNÍ JEVY

ISLANDICA s.r.o. nezodpovídá za případné znečištění ubytovacích zařízení a turistických lokalit společným prachem či jinými přírodními či klimatickými jevy a nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Údaje o vzdálenosti ubytovacích zařízení od měst či turistických atrakcí, parků, národních parků, ledovců, atd. oznamováno pouze orientačně, a je nutné k těmto informacím takto i přihlížet.

HMYZ

Zákazník musí brát v potaz, že v jiných klimatických podmínkách existuje hmyz, který se u nás v hojně míře nevyskytuje. Může se tedy stát, že hmyz se bude nacházet i v prostorách ubytovacích zařízení, a to i přes snahu dodavatelů tento hmyz likvidovat. Prosím, kontaktujte tedy zaměstnance ubytovacích zařízení v okamžité návaznosti, po zjištění tohoto stavu, aby mohli situaci v rámci daných podmínek řešit. Velký výskyt komárů nebo jiného nepřijemného hmyzu je nutno předpokládat v exotických destinacích. Problém s hmyzem je vždy nutné řešit přímo na místě, a v okamžité návaznosti, po zjištění aktuálního stavu. Výše zmíněné položky se nebudou řešit po skončení zájezdu, a tím i jakékoliv hypotetická náhrada je vyloučena.

16. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Stejně jako u jakékoli jiné cesty do zahraničí, doporučujeme našim zákazníkům, aby si před odjezdem sjednali cestovní pojištění. Pojištění Vám případně může pokrýt nepředvídané náklady a škody v případě, v případě nepředvídatelných událostí. Služby nabízené na našich stránkách nezahnují cestovní pojištění.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

17.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2017.

17.2. Veškeré informace, které tvoří obsah těchto Všeobecných smluvních podmínek, odpovídají platným právním předpisům České republiky a všem skutečnostem známým a dostupným v době jejich uveřejnění. ISLANDICA s.r.o. si však vyhražuje právo aktualizace a změn. Dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění si ISLANDICA s.r.o. vyhražuje právo před uzavřením smlouvy o zájezdu změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 10 odst. 1 cit. zák. uvedené na webových stránkách.

17.3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené se zákazníkem. Jsou také volně

