

Obchodní podmínky prodeje zájezdů

Agentura KLIKNI.CZ s.r.o.

cestovní agentura

Sídlo: 2. května 199, 738 01 Frýdek-Místek

IČ: 27858367, DIČ: CZ27858367

- I. Úvod
- II. Objednávka a rezervace
- III. Smlouva o zájezdu
- IV. Platební podmínky
- V. Cestovní doklady
- VI. Zájezdy na vyžádání
- VIII. Storno podmínky
- VIII. Reklamace
- IX. Odmítnutí zákazníka
- X. Osobní údaje
- XI. Recenze
- XII. Černá listina leteckých společností
- XIII. Další zajímavé a důležité KLIKNI.CZ informace

I. Úvod

Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. (dále jen CA) je autorizovaný prodejce zájezdů cestovních kanceláří (dále jen CK). Tuto činnost provádíme na základě řádně uzavřených smluv o prodeji zájezdů. Všechny CK informovaly CA, že jsou řádně pojištěny proti úpadku CK, ve většině případů působí CK na českém trhu min. 10 let. Zákazník je informován o pořadajících cestovní kancelářích vybraného zájezdu v podmínkách prodeje zájezdu v jeho detailu v internetovém katalogu na www.kliknicestuj.cz.

Je samozřejmostí, že zájezdy si u nás objednávejte za stejnou cenu a podmínek jako u pořadajících CK včetně veškerých slev a bonusů.

II. Objednávka a rezervace

Každý návštěvník našeho serveru může odeslat libovolné množství NEZÁVAZNÝCH objednávek resp. vyplněných formulářů na vybraný zájezd. CA nemá v okamžiku objednávání zájezdu zákazníkem informace o tom, zda je daný zájezd volný či nikoli. CA si vyhrazuje právo po odeslání objednávky zákazníkem na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při ručním přepisu zájezdu do databáze serveru příp. při výjimečných chybách při automatické aktualizaci databáze serveru způsobené technickými problémy. Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. má právo neuskutečnit objednávku, která nesplňuje požadavky nutné k objednávce zájezdu, případně jsou údaje v objednávce neúplné, nepřesné nebo rozporuplné nebo ty, kde zákazník uvede telefonický kontakt pouze na pevnou domácí linku a není jej tak zpravidla možné v otevírací době CA na uvedeném telefonním čísle zastihnout. Výše specifikované objednávky nespĺňující požadavky nutné k objednání zájezdu mohou být odmítnuty i bez odpovědi zákazníkovi. CA si vyhrazuje právo odmítnutí objednávky od zákazníka viz bod IX.

Upozorňujeme, že u nabídek Last moment nemusí být uvedeny kompletní informace, ty Vám upřesní náš pracovník.

Cena "Dítě" je platná ve většině případů pro dítě na 1. přistýlce v doprovodu dvou osob. Tato nabídka je omezena vždy věkem dítěte dle pokynů CK.

Vyřízení objednávek

Po přijetí **NEZÁVAZNÉ** objednávky provede CA rezervaci zájezdu i bez ověření u zákazníka, pokud objednávka splňuje všechny náležitosti k této činnosti nutné. To je možné v průběhu provozní doby pořadatele zájezdu (CK). Některé CK nemají o víkendech otevřeno, tedy objednávka bude vyřízena nejbližší pracovní den. Ve velkém množství případů jsme však schopni ověřit volné kapacity u pořadajících CK v rámci jejich on-line rezervačních systémů obratem. Pokud nedojde k jiné dohodě nebo zákazník např. v poznámce objednávky sám neurčí prioritu po sobě jdoucích objednávkách, tak CA rezervuje zájezdy podle došlého pořadí a při první úspěšné rezervaci činnost skončí. V případě, že není možné žádný z požadovaných zájezdů u pořadajících cestovní kanceláři z jakéhokoliv důvodu rezervovat, bude CA o tomto zákazníkovi neprodleně informovat a dohodne s ním další postup. V případě, že je rezervace úspěšná, je o tomto zákazníkovi zpravidla informován pracovníkem Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. na telefonním čísle, které uvedl v objednávce, případně elektronickou formou, nelze-li jej na telefonním čísle zastihnout.

Upozorňujeme, že hovory s pracovníky Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. mohou být v rámci zkvalitňování našich služeb monitorovány.

III. Smlouva o zájezdu

Při úspěšné rezervaci je zákazníkovi dle předchozí dohody zaslán návrh smlouvy o zájezdu s potřebnými pokyny na úhradu zájezdu buď faxem, emailem nebo poštou a to na náklady CA. CA informuje zákazníka do jaké doby je třeba (v případě jeho zájmu) zaslat podepsanou smlouvu zpět do CA. S návrhem smlouvy CA zasílá také pokyny pro vyplnění cestovní smlouvy, smluvní podmínky pořadající CK, doklad o pojištění proti úpadku pořadající CK, informace o převzetí cestovních dokladů a pokyny k zaplacení zálohy a doplatku nebo pouze doplatku. Zákazník návrh smlouvy zkontroluje, svým podpisem **potvrdí** mimo jiné správnost svých osobních údajů na této smlouvě a také, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást cestovní smlouvy. Dále svým podpisem potvrdí svůj souhlas se stornopodmínkami ([viz. bod VII](#)) pořadající CK a smlouvu následně zašle zpět CA formou, na které se předem s pracovníkem CA domluvil. Termíny pro platbu zálohy nebo doplatku jsou pro zákazníka závazné a CA není odpovědná za následky zpožděné platby (ze strany CK může dojít ke stornu rezervace nebo zájezdu). Zájezd je závazně u pořadatelské CK objednan v okamžiku uhrazení a připsání zálohy v případě Last moment celé částky na účet CA popř. pořadatelské CK.

IV. Platební podmínky

Závazná je vždy cena, která je uvedena na smlouvě o zájezdu. Dojde-li při vyplňování smlouvy o zájezdu k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (nesprávný výpočet, přepsání), platí cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl jak ze strany zákazníka tak i CA a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné smlouvy o zájezdu.

Úhrada ceny zájezdu bude provedena složením zálohy a doplacením doplatku dle konkrétním podmínkách pořadající CK, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Výjimku tvoří zájezdy Last minute, kde bývají speciální podmínky spojené s výši záloh a dalších plateb, dále Last Minute a zájezdy s datem zahájení kratším než 1 měsíc. V tomto případě zákazník zaplatí celou cenu zájezdu jednorázově. Platba probíhá dle přání zákazníka a časových možností rezervace, vložení v hotovosti na pokladně banky, převodem z účtu zákazníka [na účet](#) naší CA. Při závazné objednávce pořadatelské CK garantujeme, že platba zálohy proběhla. V naší CA je zájezd možné hradit i dalšími způsoby.

Možnosti platby závisí na podmínkách CK, o kterých je zákazník informován při zaslání vyplněné smlouvy o zájezdu. CA není odpovědná za následky způsobené opožděním platby ze strany zákazníka nebo uvedením chybných údajů při vyplnění smlouvy o zájezdu. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připsána na účet CA nebo CK příp. uhrazena v hotovosti v CA nebo CK. Smlouva o zájezdu nabývá účinnosti dnem písemného potvrzení ze strany pořadatele zájezdu. Ve výjimečných případech může nastat situace, kdy pořadající CK nepotvrdí rezervaci zájezdu. V tomto případě se smlouva o zájezdu nepovažuje za uzavřenou a zákazník má nárok na urgentní vrácení všech plateb. CA se vždy snaží klientovi najít alternativní nabídku zájezdu. Klient nemá nárok na náhradu škody vzniklé nepotvrzením rezervace zájezdu ze strany pořadající CK.

Zájezd či pobyt lze hradit také poukázkami Sodexo, Le Chéque Déjeuner, přes program Benefits dle aktuálních podmínek uvedených na www.kliknicestuj.cz

Poplatky za platbu v ČR jsou hrazeny takto:

- poplatek za platbu zálohy nebo doplatku od zákazníka na účet CA hradí zákazník
- poplatky za platbu zálohy nebo doplatku z účtu CA na účet CK hradí CA
- poplatky za případné doplatky nese ta strana, která doplatek zapříčinila (zákazník nebo CA)
- poplatky za vrácení přeplatku zákazníkovi nese CA bez ohledu na příčinu

Tyto podmínky neplatí, pokud zákazník platí přímo CK. V tom případě platí podmínky CK. Platby ze zahraničí a do zahraničí provádíme výjimečně a poplatky hradí vždy zákazník.

CA nevystavuje zákazníkovi žádné doklady o zaplacení v případě, že zákazník hradí zájezd složením peněz v pobočce banky, převodem na účet nebo na poště. K tomuto účelu tak zákazníkovi slouží doklad vydaný bankou, případně poštou. V případě, že zákazník skládá částku za zájezd hotově pracovníkovi Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. je mu vystaven řádný příjmový doklad.

V. Cestovní doklady

Každý cestující je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně OP pro cesty po Schengenském prostoru. Občané ostatních států jsou povinni ověřit si důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formality si musí zajistit sami ještě před vycestováním. Za neudělení víza cestujícím nenese Agentura KLIKNI.CZ či pořadatel zájezdu žádnou odpovědnost. Pro různé

destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu po návratu z destinace. U většiny destinací se jedná o minimální platnost 6 měsíců. Bližší informace najdete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (www.mzv.cz) příp. nejpřesnější informace na konkrétním velvyslanectví či konzulátu konkrétní země či státu. Tamtéž jsou cestující povinni si před objednáním zájezdu zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky pro vstup do země, včetně aktuální situace v destinaci.

Až po doplacení zájezdu v plné výši obdrží zákazník **potřebné doklady - pokyny k cestě**, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu. Zaslání cestovních pokynů a dokladů závisí na podmínkách konkrétní CK, o kterých je zákazník předem informován. Bývá to zpravidla týden před odjezdem. Ubytovací poukazy, elektronické letenky, cestovní pojištění popř. pojištění proti úpadku CK obdrží zákazník buď mailem nebo při odbavení na letišti od pověřeného pracovníka dané CK.

VI. Zájezdy na vyžádání

U některých zájezdů je nutné vyžádat zájezd nejdříve u tamního partnera CK (hotel v zahraničí apod.). V takovém případě je CA oprávněna požadovat dle podmínek dané CK zálohu až 100% ještě před rezervací zájezdu, která při úspěšné rezervaci je ihned závaznou a vztahují se na ní ihned storno podmínky dané CK. V případě neúspěšné rezervace se vždy vrací záloha v plné výši, pokud si zákazník nevybere jiný zájezd.

VII. Storno podmínky

Zákazník je oprávněn stornovat objednaný zájezd následovně:

U naší CA až do okamžiku složení zálohy nebo podpisu smlouvy **bez jakýchkoliv storno poplatků**.

Po uzavření smlouvy o zájezdu a úhradě zálohy, či celé částky - podle storno podmínek dané CK. Odstoupení od smlouvy o zájezdu (storno) musí být výhradně písemnou formou s podpisem objednavatele zasláno na emailovou adresu, popř. faxové číslo prodejce a zároveň pořadatele zájezdu (CK). Kontakty jsou uvedeny vždy v cestovní smlouvě. V případě platby zájezdu či pobytu formou poukazek Sodexho, Le Chéque Déjeuner, přes program Benefity jsou aktuální podmínky uvedeny na www.kliknicestuj.cz

VIII. Reklamační

Naše CA si své partnery zodpovědně vybírá. Snažíme se spolupracovat a doporučovat Vám pouze ověřené, bezproblémové a korektní partnery. Bohužel i v těchto případech může dojít k reklamaci. Pokud nelze sjednat nápravu a reklamaci vyřešit přímo v místě pobytu, rádi Vám s jejich vyřízením po Vašem návratu pomůžeme. Reklamaci k zájezdu musí objednavatel zaslat písemně. **Doporučujeme zajistit si písemné potvrzení či reklamační protokol potvrzený delegátem CK** přímo z místa pobytu, fotografie, čím nejvíce průkazných materiálů atd. Takto podložené reklamace jsou z našich zkušeností zpravidla nejúspěšněji vyřizovány. Vše je nutno zaslat na e-mail misa@kliknicestuj.cz nebo doporučeně na adresu sídla společnosti Agentura KLIKNI.CZ s.r.o., 2. května 199, 738 01 Frýdek-Místek. Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. je cestovní agenturou, tudíž dle zákona nezodpovídá za cestovní kanceláři poskytnuté služby a také nevyřizuje jejich jménem reklamace. Po obdržení je reklamační zaslána konkrétnímu pořadateli zájezdu, který je povinen se k ní vyjádřit do zákonem stanovené lhůty.

Reklamační řád

Společnost Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. jakožto autorizovaný prodejce zájezdů renomovaných cestovních kanceláří vydává tímto reklamační řád pro uplatňování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb cestovního ruchu (reklamace):

Článek 1 - odpovědnost CK

Za porušení závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu odpovídá cestovní kancelář, se kterou má zákazník uzavřenou smlouvu. Cestovní kancelář odpovídá bez ohledu na to, zda závazky měly být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

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 delegáta, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace nemůže být považován výlet zdarma či dárek zdarma.

Článek 2 - právní úprava

Pro účely těchto Podmínek se zájezdem, v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), a § 2521 a násl. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „NOZ“), rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc, a) doprava, b) ubytování, c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří

významnou část Zájezdu nebo jejichž cena tvoří významnou část souboru nabízených služeb, popř. i jednotlivé služby poskytované příslušnou CK samostatně (dále jen „Zájezd“). V případě, že je předmětem plnění pouze jedna z výše uvedených služeb a nejedná se tak o Zájezd, uplatní se na tuto službu obdobně všechna ustanovení o Zájezdu dle těchto Podmínek, není-li výslovně uvedeno či mezi stranami dohodnuto jinak.

Článek 3 - způsoby reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.

Reklamaci služeb lze uplatnit v místě poskytování služeb u delegáta pořadající cestovní kanceláře, a to písemně či ústně. O ústním podání reklamace bude sepsán reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno jméno zákazníka, specifikace zájezdu, název ubytování a popis reklamace.

Reklamační protokol bude podepsán zákazníkem a delegátem pořadající cestovní kanceláře.

V případě, že reklamace nebude vyřízena na místě samém, je třeba ji uplatnit ještě i písemně doporučenou zásilkou na adresu pořadající cestovní kanceláře.

Reklamaci je také možné poslat doporučeně na adresu Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. , 2. května 199, 738 01 Frýdek-Místek nebo ji podat ústně do protokolu pracovníkovi Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. O ústním podání reklamace bude sepsán se zákazníkem reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno jméno zákazníka, specifikace zájezdu, název ubytování a popis reklamace. Reklamační protokol bude podepsán zákazníkem a zástupcem Agentura KLIKNI.CZ s.r.o., který jej nejpozději do 3 dnů ode dne jeho sepsání odešle či předá pořadající cestovní kanceláři k vyřízení.

Článek 4 - obsah reklamace

Reklamace musí obsahovat údaje potřebné pro identifikaci služeb, které byly poskytnuty vadně nebo nebyly poskytnuty vůbec.

Identifikace spočívá v tom, že zákazník uvede:

- 1) číslo cestovní smlouvy
- 2) datum jejího uzavření
- 3) s jakou cestovní kanceláří byla cestovní smlouva uzavřena
- 4) popis vadně poskytnuté služby nebo údaj o tom, které služby nebyly poskytnuty vůbec
- 5) čeho se zákazník domáhá (bezplatné odstranění vady, náhradní poskytnutí služby, pokud je to podle charakteru služby možné, přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby)
- 6) bankovní spojení zákazníka, pokud žádá přiměřenou slevu z vadně poskytnuté služby

7) reklamační protokol z místa pobytu nejlépe potvrzený vlastníkem objektu, fotografiemi, atd., a podepsaný delegátem cestovní kanceláře, pokud je reklamace prvotně uplatňována přímo na místě poskytovaných služeb.

Článek 5 - lhůta pro podání reklamace

Pokud se Zákazník rozhodne reklamovat Zájezd či jinou poskytnutou službu až po ukončení Zájezdu, je třeba reklamaci zaslat bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 1 měsíce od skončení Zájezdu nebo od okamžiku, kdy měl být Zájezd ukončen, jinak nárok zaniká).

Tato lhůta je zachována také tehdy, pokud zákazník učiní reklamaci prostřednictvím Agentury KLIKNI.CZ s.r.o.

Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. po obdržení reklamace tuto nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne jejího přijetí odešle či předá do pořadající cestovní kanceláře k vyřízení.

O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník vyrozuměn ze strany pořadající cestovní kanceláře v souladu s jejich reklamačním řádem nejpozději do 30ti dnů pokud se nedohodne s pořadající CK na delší lhůtě.

Článek 6 - povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen poskytovat při vyřizování reklamace součinnost, zejména doplňovat požadované skutečnosti, podávat informace a vysvětlení, předkládat doklady prokazující skutkový stav aj.

Článek 7 - lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že je reklamace uplatněna přímo u delegáta pořadající cestovní kanceláře, pak je tento delegát oprávněn o reklamaci rozhodnout, pokud požadavku zákazníka vyhoví. V dalších případech bude reklamace vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zákazník s pořadající cestovní kanceláří nedohodnou individuálně na lhůtě delší.

Článek 8 - reklamační řády

Podrobnosti reklamačního řízení jsou stanoveny v reklamačních řádech každé cestovní kanceláře, které mají přednost před tímto reklamačním řádem.

Článek 9 - účinnost reklamačního řádu

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1.4.2009.

IX. Odmítnutí zákazníka

CA si vyhrazuje právo odmítnout zákazníka zejména v následujících případech:

- zákazník opakovaně na zasílání konkrétních nabídek a konkrétních dotazů pracovníka CA nijak nereaguje
- zákazník zasílá stále neúplně nebo opakovaně nesprávně vyplněné objednávky nebo je zasílá s vědomím, že si zájezd ve skutečnosti neobjedná
- zákazník ve více než dvou případech nezašle podepsanou cestovní smlouvu
- zákazník více než ve dvou případech po sobě bezdůvodně nezaplatí zálohu nebo celou částku po potvrzení rezervace

X. Osobní údaje

Některé údaje (především jméno, příjmení, bydliště) poskytované zákazníkem při využívání tohoto serveru a služeb Agentury KLIKNI.CZ s.r.o., jsou osobními údaji dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. si uvědomuje důvěrnost osobních údajů a prohlašuje, že s nimi bude nakládat v souladu s výše citovaným zákonem.

Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. zpracovává poskytnuté osobní údaje po dobu neurčitou, případně do odvolání souhlasu daného zákazníkem. Tento souhlas můžete kdykoliv písemně nebo emailem na misa@klikniacestuj.cz odvolat.

Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. prohlašuje, že veškeré osobní údaje považuje za vysoce důvěrné a použije je pouze pro vlastní potřebu ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ke zlepšení svých služeb a k obchodním a marketingovým účelům Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. Pokud bude mít k osobním údajům zákazníka přístup jiný subjekt než Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. bude tomu tak pouze v rámci spolupráce na činnostech společnosti Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. za účelem zlepšení jejich služeb a k obchodním a marketingovým účelům, přičemž takovýto jiný subjekt nesmí údaje předávat jiné osobě.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné.

Některé údaje budou zpracovávány i na základě zvláštního zákona a jejich poskytnutí je povinné pro uzavření některých služeb (např. pojištění).

Další zpracování probíhá jen na základě dalšího zvláštního zákona.

Podle zákona má zákazník kdykoli právo písemně žádat společnost Agenturu KLIKNI.CZ s.r.o. o sdělení informací o tom, jaké osobní údaje týkající se zákazníka Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. zpracovává.

XI. Recenze

V rámci poskytování kvalitních služeb a maximálních informací všem návštěvníkům našeho serveru a naším dalším potencionálním zákazníkům je každý klient po návratu z cesty zprostředkované Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. požádán o vyplnění krátkého dotazníku shrnujícího a hodnotícího průběh dovolené, jednotlivé služby Agentury KLIKNI.CZ s.r.o., pořadatele zájezdu, ubytovacího zařízení atd. Vyplnění tohoto dotazníku je dobrovolné.

Odesláním recenze klient dává výslovný souhlas k uveřejnění této recenze na www stránkách provozovaných Agenturou KLIKNI.CZ s.r.o. s uvedením jména objednavatele této cesty.

XII. Černá listina leteckých společností

Nařízení ES č.2111/2005 o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy, ukládá cestovním agenturám povinnost informovat cestující o totožnosti provozujícího leteckého dopravce.

Uvedený seznam dopravců ("Black List") naleznete **ZDE**.

XIII. Další zajímavé a důležité KLIKNI.CZ informace

Podrobnější důležité informace, které jsou součástí Obchodních podmínek Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. naleznete na odkazu: [KLIKNI.CZ poradí, co je potřeba vědět před výběrem dovolené](#). Při výběru Vám může napomoci i [FAQ](#), kde jsou zodpovězeny nejčastěji kladené otázky našich klientů. *Tyto Obchodní podmínky prodeje zájezdu jsou platné od 1.1.2021 a nahrazují původní podmínky ze dne 1.1.2014.*