

Všeobecné smluvní podmínky CK Best Reisen CZ, s. r. o. na rok 2018 ve smyslu zákona č.: 89/2012/1999 Sb., občanský zákoník a o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu pro cestovní kanceláře a cestovní agentury.

1) Smluvní vztah

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří Best Reisen CZ, s.r.o. se sídlem Americká 459/27, 120 00, Praha 2 - Vinohrady (dále jen CK Best Reisen) a jednotlivci nebo organizacemi, jako účastníky zájezdu CK Best Reisen, se řídí zejména ustanoveními zákona č.: 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu v platném znění (včetně vyhlášky č. 122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, z.č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění, dále jen „NOZ“ a zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů je upraven v těchto Všeobecných podmínkách CK Best Reisen. CK Best Reisen CZ, s.r.o. není pojištěna u Evropské pojišťovny (jež se řídí ITQ Standardu vycházející z Frankfurtských tabulek). CK Best Reisen CZ, s.r.o. poskytuje zájezdy a je držitelem platné koncese.

2) Smlouva o zájezdu a potvrzení účasti

2.1 Zájezd si může zákazník rezervovat ve všech prodejních místech CK Best Reisen a u všech autorizovaných prodejců.

2.2 K uzavření smlouvy mezi zákazníkem a CK Best Reisen dochází v okamžiku přijetí podepsané Smlouvy o zájezdu a jejího potvrzení ze strany CK Best Reisen. Zákazník má právo po uzavření smlouvy obdržet písemné potvrzení o zájezdu, není-li Smlouva o zájezdu uzavřena písemně anebo součástí Smlouvy o zájezdu není také potvrzení o zájezdu nebo všechny údaje dle NOZ.

2.3 V případě předběžné rezervace je zákazník povinen objednávku, resp. Smlouvu o zájezdu zaslat v dohodnutém termínu CK Best Reisen. V opačném případě je CK Best Reisen oprávněna ji neakceptovat. Zákazník se zavazuje zkontrolovat své identifikační údaje.

2.4 Obsah Smlouvy o zájezdu je určen dle katalogu CK Best Reisen, dalších dodatečných nabídek a informací a těchto Všeobecných smluvních podmínek CK Best Reisen. Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy o zájezdu seznámil s katalogem, případnými dodatečnými nabídkami, s možnými specifiky destinace, kterou chce navštívit, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, s informacemi, poskytnutými mu na závazném formuláři vydaném přílohou vyhlášky č. 122/2018 Sb. Ministerstvem pro místní rozvoj, s přepravními podmínkami leteckých společností a případnými dalšími podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu.

2.5 Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených ve Smlouvě o zájezdu ručí zákazník podepisující Smlouvu o zájezdu. Zákazník podepisující Smlouvu o zájezdu svým podpisem na této Smlouvě o zájezdu potvrzuje, že byl zmocněn přihlášenými osobami

k tomu, aby za ně Smlouvu o zájezdu uzavřel a dále prohlašuje, že uvádí, že uvedl pravé identifikační údaje přihlášených osob. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu § 1676 a § 1768 NOZ, v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník Smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle Smlouvy o zájezdu odmítne, je odpovědná z uzavřeného smluvního vztahu osoba, která Smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se CK Best Reisen a zákazník jinak. Za neplnoleté osoby podepisuje Smlouvu o zájezdu jejich zákonný zástupce. Zákonný zástupce odpovídá za to, že má souhlas druhého zákonného zástupce uzavřít smlouvu o zájezdu na neplnoletou osobu.

2.6 Smlouvou o zájezdu se CK Best Reisen zavazuje, že poskytne zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a zákazník se zavazuje, že zaplatí závaznou cenu zájezdu.

2.7 Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění zahrnující taktéž pojištění rizik se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK Best Reisen uzavřít jejím prostřednictvím cestovní pojištění, není CK Best Reisen povinna (nad zákonný rámec) poskytnout jakékoliv plnění z nastalé pojistné události a zákazník sám nese rizika s tím souvisejících.

2.8 V případě daru ze strany CK Best Reisen zákazníkovi při uzavření Smlouvy o zájezdu, neodpovídá CK Best Reisen za případné uplatňování jakékoliv vady daru, neodpovídá za opravu jakéhokoliv poškození daru. Zákazník je povinen kontaktovat přímo prodejce. V případě, že součástí daru je i záruční list, tento bude zákazníkovi předán spolu s darem.

3) Ceny a cenová garance

3.1 Závazná cena zájezdu je uvedena ve Smlouvě o zájezdu na základě platného ceníku či dodatečných speciálních nabídek/last minute. V okamžiku vydání nového ceníku či speciální nabídky/last minute, pozbývá předešlý ceník či dodatečná speciální nabídka/last minute platnost.

3.2 Cena zájezdu zahrnuje dopravu na charterovém letu či pravidelné lince, letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek, emisní poplatek, transfer z a na letiště, ubytování a příslušné stravování, služby delegáta není-li dohodnuto jinak. V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění, servisní poplatky u plaveb, fakultativní služby v destinaci, místní odletová taxa (u některých destinací), vízum včetně jeho vyřízení.

3.3 CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu, nebo

b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné

formě nabídky zájezdů. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

3.4 V případě, že zákazník zaplatí plnou cenu zájezdu již při sepsání Smlouvy o zájezdu, CK Best Reisen garantuje, že cena nebude zvýšena.

3.5 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti zájezdu, může jí zákazník Smlouvy o zájezdu postoupit. Změna v osobě účastníka zájezdu je vůči CK Best Reisen účinná, doručí-li změnu CK původní zákazník spolu s písemným prohlášením nového účastníka zájezdu, včetně jeho písemného prohlášení, že souhlasí se všemi podmínkami již uzavřené Smlouvy o zájezdu. Postoupení Smlouvy o zájezdu musí být doručeno CK Best Reisen nejméně 7 dnů před zahájením zájezdu. K zaplacení ceny jsou povinni společně i nerozdílně původní zákazník a nový účastník zájezdu na základě postoupení. Doručení o postoupení musí být provedeno prokazatelnou elektronickou podobou a dále prostřednictvím držitele poštovní licence.

4) Platební podmínky

4.1 Ceny zájezdů pořádaných CK Best Reisen jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem.

4.2 CK Best Reisen je oprávněna vyžadovat zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Platbu lze uskutečnit přímo v kanceláři CK Best Reisen, bankovním převodem, vkladem na účet CK Best Reisen. V případě sepsání Smlouvy o zájezdu u jakéhokoliv obchodního zástupce, který zastupuje CK Best Reisen na základě Smlouvy o obchodním zastoupení, lze službu zaplatit prostřednictvím tohoto obchodního zástupce.

4.3 Při sepsání Smlouvy o zájezdu má CK Best Reisen právo požadovat od zákazníka zaplacení zálohy ze závazné ceny zájezdu, která je splatná ihned. Standardní výše zálohy je 50% z celkové ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak (např. first minute, speciální akce, atd.).

4.4 Doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu, pokud není uvedeno jinak (např. first minute, speciální akce, atd.). Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smlouvené služby připsána na účet CK Best Reisen. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací listiny a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu. Pokud zákazník neuhradí doplatek ve stanovené lhůtě, je CK Best Reisen oprávněna od smlouvy odstoupit a zákazník ztrácí právo účasti na zájezdu. Zaplacená záloha propadá ve prospěch CK Best Reisen jako paušální náhrada vynaložených prostředků, resp. zákazník je povinen uhradit adekvátní stornovací poplatky podle Čl. 9.

4.5 V případě, že si zákazník závazně zarezervuje zájezd v době kratší 30 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit celkovou závaznou cenu ihned při sepsání Smlouvy o zájezdu. Na zájezd je nutné vzít s sebou veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole.

4.6 Poplatky za změny v knihování (viz Čl. 10) a za odstoupení od smlouvy - storno poplatky (viz Čl. 9) jsou splatné ihned.

4.7 Zákazník má nárok na poskytnutí objednaných služeb jen v případě, že byla z jeho strany uhrazena závazná cena zájezdu.

5) Práva a povinnosti zákazníka

5.1 Zákazník má právo požadovat řádné poskytnutí všech zaplacených a smluvně sjednaných služeb.

5.2 Zákazník má právo na poskytnutí dodatečných informací, pokud nejsou uvedeny v katalogu. Zákazník má též právo být seznámen se všemi případnými změnami týkajícími se termínu, programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu v co nejkratší době po jejich zjištění.

5.3 Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s platným zákonem a Všeobecnými smluvními podmínkami CK Best Reisen.

5.4 Zákazník má právo na ochranu osobních dat a informací o cíli cesty, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami.

5.5 Zákazník má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb, požadovat jejich odstranění a doplnění služeb. V případech neupravených NOZ nebo těmito podmínkami nebo skutkovými okolnostmi reklamace, je uplatňovaná výše prokazatelné náhrady škody limitována maximálně do výše nároků upravených v mezinárodních smlouvách, jimiž je Česká republika vázána.

Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen tuto reklamovat bezodkladně (např. na recepci hotelu nebo u delegáta). V případě bezodkladného reklamování prokazatelné vady zájezdu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady (CK Best Reisen doporučuje pořízení prokazatelného zajištění reklamovaných vad, např. písemným protokolem u delegáta, potvrzením od recepce hotelu, fotografiemi, audio/videozáznamem apod.). Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, nemá nárok na slevu z ceny v případě, že tuto vadu nevytkne ani do 1 (slovy: jednoho) měsíce od skončení zájezdu. CK Best Reisen se zavazuje vytknuté vady zákazníkem bezodkladně odstranit, je-li to v možnostech CK Best Reisen a nevyžaduje-li vytkená vada neúměrné náklady. V případě, že tak CK Best Reisen neučiní ani v přiměřené lhůtě po prokazatelném uplatnění vady zákazníkem, může si zákazník sjednat nápravu sám a prokazatelné náklady zákazníka, je CK Best Reisen povinna zákazníkovi proplatit poté, co zákazník tyto prokazatelné náklady z prokazatelné vady zájezdu uplatní u CK Best Reisen. Odpověď na reklamaci, není-li vyřízena přímo na místě, musí být provedena CK Best Reisen nejpozději do 30 ti dnů od uplatnění reklamace nebo uplatnění nároku za nápravu zákazníkem.

5.6 Reklamace je vyřízena bez zbytečného odkladu v případě, že je učiněna pokud možno na místě samém. Uplatnění na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně přímo u delegáta, u CK Best Reisen nebo u obchodního zástupce, který smlouvu sjednal. V případě ústního uplatnění reklamace na místě je delegát, na vyžádání klienta, povinen o tom sepsat protokol. CK Best Reisen doporučuje uvádět do reklamace čitelně údaje o cestujícím, zejména jméno a příjmení, jakož i další údaje nezbytné pro rychlou identifikaci osoby uplatňující reklamaci. Taktéž doporučuje uplatnit audio nebo video záznamy nebo pořízení fotografií nebo prohlídku reklamovaných vad za účasti delegáta tak, aby z takto vyhotovených důkazů bylo prokazatelné a zřejmé, jakou vadu zákazník konkrétně uplatňuje a že tato se vztahuje ke konkrétnímu místu a času s vyhotovením protokolu. Doporučuje taktéž provádět video/audio záznamy objektivně tak, aby bylo zřejmé posoudit např. oblast pláže ve vztahu k reklamované

vadě nečistoty na pláži apod. V případě podstatného zkrácení zájezdu nebo zmařeného zájezdu prokazatelnou vinou na straně CK Best Reisen je CK Best Reisen povinna nahradit zákazníkovi újmu za narušení dovolené, a to tak, že nabídne zákazníkovi adekvátní náhradní zájezd a v případě zkrácení zájezdu adekvátní finanční náhradu ve vyplacení finančního rozdílu mezi skutečně uskutečněnou dovolenou a délkou dovolené dle Smlouvy o zájezdu (při odečtení ceny letenky). Narušením újmy na dovolené není, dle těchto podmínek, újma spočívající v individuálním a jinak nepodloženém vnímání omezení či změně rozsahu sortimentu nabízených alkoholických nápojů místní výroby v dané destinaci příslušným hotelem. Za účelem včasného a řádného vyřízení reklamace CK Best Reisen doporučuje uvádět na reklamaci též číslo Smlouvy o zájezdu. CK Best Reisen upozorňuje zákazníky, že v případě náhrady škody za prokazatelné vady zájezdu, je škoda vypočítávána za vadu konkrétní služby v příslušném počtu dní v poměru k délce zájezdu.

V případech, kde je reklamace posouzena jako nedůvodná nebo z části nedůvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, v poskytnutí náhradní služby. CK Best Reisen neodpovídá za služby, které si zákazník sjedná sám nebo jež nejsou součástí smluvního vztahu mezi CK Best Reisen a zákazníkem. Za předmět reklamace se nepovažují taktéž škody a majetkové či nemajetkové újmy, které vznikly zákazníkovi a jež jsou předmětem pojistného krytí na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, včetně těch, které nejsou pojistným kryty, nestanoví-li pro CK Best Reisen platné zákony jinak.

5.7 Zákazník je povinen poskytnout CK Best Reisen potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytování služeb, jak při koupi zájezdu, tak v celém jeho průběhu, úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě o zájezdu a předložit cestovní kanceláři požadované doklady potřebné pro zabezpečení zájezdu, či žádosti o udělení víza, event. oznámit účast cizího státního příslušníka na zájezdu. Zákazník je povinen v případě zdravotního omezení (např. kardiaci, diabetici, osoby chronicky nemocné, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem) osob uvedených ve Smlouvě o zájezdu na tuto skutečnost písemně upozornit při prvním zaknihování. V opačném případě nese zákazník zodpovědnost za případné škody s tímto související. Zákazník je dále povinen zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

5.8 Zákazník je povinen splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci.

5.9 Zákazník je povinen uhradit závaznou cenu zájezdu podle platebních podmínek CK Best Reisen, přičemž platební podmínky se mohou lišit na základě vypsání akcí (např. zájezdy first minute, speciální akce či last minute).

5.10 Zákazník je povinen bezodkladně (tj. do 24 hodin) oznámit CK Best Reisen své stanovisko k případným změnám, o kterých byl CK Best Reisen obeznámen.

5.11 Zákazník je povinen před začátkem čerpání objednaných služeb přezkontrolovat si potřebné doklady zasláné CK Best Reisen či prodejcem zájezdu elektronicky na jeho e-mail (letenky, ubytovací poukazy, pokyny a jiné), řídit se jimi a dostavit se dle pokynů k odletu na letiště. Pokud zákazník zjistí jakoukoli nesrovnalost v zasláných dokumentech, je povinen neprodleně kontaktovat CK Best Reisen pro sjednání nápravy. V případě, že se zákazník

nedostaví k odletu včas z viny na své straně, či nebude vpuštěn na palubu letadla celními orgány letiště, má CK Best Reisen právo na plnou úhradu ceny zájezdu.

5.12 Zákazník je povinen dodržovat pasové, celní, tranzitní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Česká republika má s Tuniskem a Egyptem vízovou povinnost. Občané České a Slovenské republiky cestující do Tuniska s cestovní kanceláří nepotřebují vízum v případě předložení platného ubytovacího vouchery u pasové kontroly při vstupu do Tuniska. Při cestě do Egypta je možné víza zakoupit prostřednictvím CK Best Reisen nebo po příletu do Egypta. V případě, kdy zákazník (občan ČR) cestuje do jiné destinace s vízovou povinností je povinen zajistit CK Best Reisen veškeré podklady k zajištění víza na daném zastupitelském úřadě. Cizí státní příslušník je povinen se informovat na zastupitelském úřadě země kam cestuje, o vízových povinnostech pro něho platných, dále o dokladech o zdravotním pojištění apod. a vše potřebné si zajistit. Všechny náklady a důsledky vzniklé nedodržením těchto předpisů nese zákazník. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace.

5.13 Zákazník je povinen řídit se pokyny CK Best Reisen pro účastníky zájezdu a ústními pokyny delegáta, resp. průvodce zájezdu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a provozovatelů ubytovacích zařízení. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno CK Best Reisen a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta). Dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby.

5.14 Zákazník je povinen uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby zabezpečené CK Best Reisen.

5.15 Zákazník, který bez zavinění CK Best Reisen nevyčerpá všechny smluvní služby, nemá nárok na jejich náhradu.

5.16 Delegát CK Best Reisen je vybrán na základě striktních kritérií a musí splnit širokou škálu stanovených požadavků. Z tohoto důvodu nejsou subjektivní názory ze strany zákazníka na osobnost delegáta považovány za relevantní důvod k reklamaci, mohou však posloužit jako další inspirace pro zkvalitnění služeb CK Best Reisen. Služby delegáta představují asistenci po příletu a před odletem v souladu s letištními zákony (v určitých zemích má do prostoru letiště povolen vstup pouze klient s platnou letenkou) v místě dovolené, zajištění transferu z/na letiště v místě pobytu, úvodní informační setkání v hotelu v předem stanovenou dobu. V případě další potřeby je možné (na vlastní náklady klienta) využít telefonický kontakt. Nemusí se vždy jednat o stejného delegáta. Z důvodu ubytování transferovaných klientů v různých lokalitách nemůže být povinností delegáta asistence při přihlašování či odhlašování klientů v hotelu.

5.17 Za poškození nebo ztrátu zavazadel při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Rozsah odpovědnosti CK Best Reisen při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Převážními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží příslušné letecké společnosti. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti (nejpozději do 7 dnů), kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Dětské kočárky lze předat obsluze až při nástupu do letadla, avšak v případě poškození řádně nezabaleného kočárku, klient nemá nárok na finanční odškodnění. Výše

náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare. Klienti, kteří mají sjednané cestovní pojištění prostřednictvím CK Best Reisen mohou reklamaci v rámci cestovního pojištění uplatnit, prostřednictvím CK Best Reisen, u pojišťovny Uniqua, a.s.

5.18 V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii nebo významného zpoždění letu, na které se vztahuje nařízení /ES/ č. 261/2004 se kompenzace řídí tímto nařízením. Kompenzace se dle tohoto nařízení uplatňují primárně stížností u příslušného leteckého dopravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře. V případě zpoždění při přepravě cestujících /nebo přepravě zavazadel/, na které nedopadá nařízení ES č. 261/2004 odpovídá CK Best Reisen za škodu, vyjma případů, kdy byla učiněná veškerá přiměřená opatření za účelem předejití škodě (např. včasné oznámení CK Best Reisen o změně letu apod.) nebo kdy nebylo možné takové opatření učinit zejména z důvodu na straně letecké společnosti (např. z důvodu dle čl. 6.5). V případě škody způsobené zpožděním cestujících /ztrátou nebo zničením zavazadel/, je odpovědnost CK omezena na částku 1.000,-Kč na osobu za zpoždění delší 3 hodin.

5.19 Dojde-li ke vzniku škody v důsledku neodvratitelné události nebo v důsledku jednání zákazníka nebo osoby, která nemá přímý vztah k poskytované službě a nebylo možno její působení předpokládat ani mu zamezit, nevzniká zákazníkovi právo na odškodnění ani na slevu

6) Práva a povinnosti CK Best Reisen

6.1 Právům a povinnostem zákazníka odpovídají práva a povinnosti CK Best Reisen.

6.2 CK Best Reisen je povinna poskytnout zákazníkovi řádný rozsah objednaných služeb.

6.3 CK Best Reisen není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených služeb.

6.4 CK Best Reisen je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK Best Reisen uzavřela smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. CK Best Reisen je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně se Smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je umístěn též na www.bestreisen.cz. CK Best Reisen CZ, s.r.o. plní roční příspěvek do garančního fondu.

6.5 CK Best Reisen je oprávněna ve výjimečných případech uvedených ve Všeobecných podmínkách:

- a) změnit trasu letu, leteckou společnost a typ letadla.
- b) změnit místo odletu / příletu.
- c) posunout termín odletu či příletu.
- d) změnit cenu zájezdu.
- e) upravit délku zájezdu.
- f) odstoupit od smlouvy a zrušit zájezd.

Upozorňujeme klienty, že změny související s leteckou dopravou mohou nastat v neomezené časové lhůtě před odletem vzhledem k tomu, že mohou být ovlivněny např., počasím, technickými problémy, přeplněním vzdušných koridorů, atd. Z výše uvedených důvodů je klient povinen ve Smlouvě o zájezdu řádně vyplnit kontaktní údaje, podle kterých bude moci CK Best Reisen v případě výše zmíněných změn zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. CK Best Reisen není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle nebo adrese uvedené ve Smlouvě o zájezdu. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od Smlouvy o zájezdu z jeho strany.

7) Objednané služby

7.1 Objednané služby jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu.

7.2 Rozšíření nebo změny služeb na přání zákazníka, které přesahují rámec Smlouvy o zájezdu, musí být ze strany CK Best Reisen písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny nejpozději do termínu zahájení zájezdu. V opačném případě nebudou požadované změny ze strany CK Best Reisen akceptovány.

7.3 Zákazníkovi, který vyžaduje samostatné ubytování, může CK Best Reisen vyhovět jen v případě, že jsou jednolůžkové pokoje k dispozici a zákazník předem doplatí povinný příplatek za tento pokoj. Jak požadavek, tak i souhlas zákazníka s doplatkem musí být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu.

7.4 Za třílůžkový pokoj se považuje pokoj dvoulůžkový s přistýlkou, v některých hotelech je možno pokoj doplnit dvěma přistýlkami, čímž se ale obytný prostor zmenší. Za přistýlku může být považována pohovka, rozkládací gauč, palanda či lehátko.

7.5 Délka zájezdu je určena termíny uvedenými ve Smlouvě o zájezdu. Platný čas odletu je uveden v komplexním cestovním odbavení, které obdrží zákazník nejdříve 7 dnů před odletem, včetně údajů o osobě, na níž se může zákazník v případě nesnázi obrátit s žádostí o pomoc (tj. jméno, adresu, telefonní číslo nebo/a e-mail). V případě, že si zákazník zakoupí zájezd v době kratší 7 dnů před odletem, pokyny na cestu obdrží od CK Best Reisen ihned po zaplacení závazné ceny zájezdu. Doporučujeme klientům ověřit si správný čas odletu 48 hodin před plánovaným odletem na telefonním čísle naší kanceláře 224 828 890 či e-mailem resa@bestreisen.cz.

7.6 První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny k přepravě a ubytování zákazníků a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Případné zpoždění odletu podléhá momentální situaci v letovém provozu, kterou CK Best Reisen nemůže ovlivnit, proto případná nespokojenost zákazníka s délkou pobytu, ovlivněnou zpožděnými odlety, do 8 hodin, nebude považována za důvod k reklamaci. Není možné také vycházet z toho, že odlety budou realizovány dopoledne a zpáteční lety ve večerních hodinách. Z hlediska délky trvání letů může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. V případě nočních letů, kdy je příjezd do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění, přičemž CK Best Reisen neručí za škody, které v důsledku tohoto zpoždění mohou cestujícím vzniknout. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.

7.7 Na základě mezinárodně platných hotelových směrnic je při příletech v brzkých ranních hodinách poskytovatel ubytovacích služeb oprávněn ubytovat zákazníky až po 14:00 hod. V den odletu je nutno uvolnit pokoje nejpozději do 10:00 hod.

7.8 CK Best Reisen nemá vliv na rozdělování pokojů, které probíhá zásadně ze strany poskytovatele služeb. CK Best Reisen nenes odpovědnost za stavební činnost probíhající v areálu hotelu, případně v jeho okolí. Zejména v průběhu hlavní sezóny může vznikat v prázdninových letoviscích intenzivnější hluk. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. Termín začátku a ukončení fungování klimatizace je plně v kompetenci vedení hotelu, podobně je to i s provozováním vnitřních bazénů a omezení dalších služeb (např. i provoz dopoledních a odpoledních barů apod.) Klimatizace je ve většině hotelů v provozu pouze v hlavní sezóně (červenec/srpen) mimo toto období se může stát, že nebude k dispozici nebo bude zpoplatněna. CK Best Reisen upozorňuje zákazníky, že v destinacích s vysokými teplotami může dojít při dlouhodobě vysokých teplotách k omezení služeb z důvodu nedostatku vody v dané oblasti. V některých zemích dochází (především v hlavní sezóně) k výpadkům elektrické energie s čímž je spojené mimo jiné fungování klimatizace.

7.9 Ubytovací, stravovací a jiné služby odpovídají kategorii hotelu, přitom kategorizace hotelů spadá výhradně do kompetence zodpovědných orgánů a probíhá na základě platných norem, které však nejsou shodné s normami platnými v České republice. Určité rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení stejně jako rozsahu služby all inclusive se vyskytují i mezi jednotlivými destinacemi. Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem apod. a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování. Proto jsou veškeré fotografie v tomto katalogu orientační. Upozorňujeme zákazníky, že některé nadstandardní služby např. výhled na moře jsou zpoplatněny a hradí se v hotelu na recepci (V případě, že zákazník požádá při uzavírání smlouvy o zájezdu o výhled na moře, není požadavek zákazníka součástí smlouvy a objednaných služeb, slouží pouze k zajištění požadavku zákazníka za podmínky, že dané umožňuje předmětný hotel a za podmínek hotelu). CK Best Reisen upozorňuje klienty, že kategorizace hotelů spočívající v různém počtu hvězd, má vliv jak na bohatost stravy, tak na bohatost poskytovaných nápojů, včetně služeb. Doporučuje klientům seznámit se (prostřednictvím například internetu) se zvyklostmi v destinaci, jež je zemí s odlišnou mentalitou, kulturními, náboženskými, společenskými zvyklostmi. Dále doporučuje u náročných klientů vybírat zájezd s kategorizací hotelů od 4 hvězd a výše. Dále doporučuje seznámit se před volbou hotelu s hodnocením jednotlivých hotelů samotnými hosty těchto hotelů, k čemuž slouží různé webové stránky tak, aby klient pro svůj zájezd a prožitek dovolené objednal hotel dle svých individuálních požadavků.

7.10 U zájezdů se stravováním formou polopenze začíná zákazník pobyt v den příletu večerí a končí snídaní v den odletu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. U zájezdů se stravováním all inclusive začíná zákazník pobyt jídlem nadcházejícím po ubytování a končí jídlem předcházejícím transfer na letiště, nejpozději však ve 12:00 dne ukončení zájezdu. Dále upozorňujeme, že pojem All inclusive se může u každého hotelu lišit a daný pojem zahrnuje prioritně skutečnost, že není poskytována toliko snídaně, oběd a večeře (jako v případě plné penze). CK Best Reisen nenes odpovědnost za případné zmeškání objednaného jídla z důvodu pozdějšího příletu, resp. brzkého odletu, neboť toto je nahrazeno občerstvením v letadle, která je ze strany CK Best Reisen přiojednávána při podpisu kontraktu o letecké přepravě na charterových letech dle standardu poskytovaného servisu na palubách jednotlivých dopravců (ve většině případů se jedná o

obloženou bagetu a 1 studený nealkoholický nápoj), s výjimkou leteckých společností, které občerstvení v letadle neposkytují.

7.11 Fakultativní výlety nejsou součástí služeb CK Best Reisen. Zákazník má právo vlastního výběru typu fakultativního zájezdu a místa jeho zakoupení, např. u delegáta CK Best Reisen, na recepci hotelu, u organizátora výletů. Fakultativní výlety jsou organizovány místní cestovní kanceláří a delegát CK Best Reisen zprostředkovává jejich prodej. Pro nápravu případných nedostatků je proto nutné uplatnit reklamaci přímo na místě. Nároky vůči CK Best Reisen jsou vyloučeny.

7.12 V dodatečné speciální nabídce (např. Last Minute, Mimořádná nabídka atd.) mohou být zařazeny hotely, které nejsou uvedeny v aktuálním katalogu CK Best Reisen, případně může být upraven rozsah služeb oproti katalogové nabídce u jednotlivých hotelů. Kategorie hotelu objednaného ve Smlouvě o zájezdu odpovídá kategorii stejného hotelu uvedeného v aktuálním katalogu CK Best Reisen. Upozorňujeme zájemce, kteří upřednostňují nákup zájezdu last minute či mimořádných nabídek, že může v některých případech dojít k úpravě kvality služeb oproti zájezdům zakoupeným dle katalogu či first minute (např. nižší standard pokoje či jiných služeb ve stejném hotelu apod.).

7.13 CK Best Reisen upozorňuje zákazníky, že kulturní a hygienické zvyklosti v destinacích na kontinentu Afrika/Asie apod. jsou odlišné od tuzemských (tj. předpisy jsou více tolerantní). CK Best Reisen dále neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředvídaných důvodů. Režim čištění bazénů je v kompetenci hotelu. Režim plážového a bazénového servisu je možné ze strany hotelů měnit v průběhu sezóny. Kapacita lehátek nemusí odpovídat kapacitě hotelů, neboť se předpokládá, že část hostů tráví čas svůj pobyt na výletech nebo u bazénu či jiným způsobem. Údaje o vzdálenostech hotelů od pláže jsou orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží nebo i bazénů bývá přístupná i místnímu obyvatelstvu, pro tuzemské představy, často velmi hlučnému. CK Best Reisen nenes odpovědnost za hosty hotelu z různých národností, jakož i za jejich chování na pláži, bazénu či v restauraci. V afrických/asijských a podobných destinacích se též velmi často objevuje hmyz, který se může vyskytovat i v hotelovém komplexu, přes veškeré snahy hoteliérů o jeho odstranění. CK Best Reisen doporučuje nenechávat potraviny či jiné náchylné věci volně ležící v pokoji. Pít vodu z kohoutku se nedoporučuje. Nedoporučuje se přidávat si led do nápojů. CK Best Reisen upozorňuje, že k dovolené patří také večerní zábava, bary, restaurace a diskotéky, které mohou působit hluk (stavební styl v dané destinaci může umožňovat zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi).

8) Změny dohodnutých služeb a jejich důsledky

8.1 CK Best Reisen je oprávněna uskutečnit operativní změny jednotlivých služeb oproti objednanému obsahu smlouvy, které jsou z objektivních důvodů nevyhnutelné a které CK Best Reisen nezpůsobila, ale byly zapříčiněny tzv. důvody vyšší moci, rozhodnutím státních orgánů, změnami u zahraničních partnerů, dopravců či překnihováním hotelu. V případě tzv. vyšší moci např. stávka, válečný stav, nepříznivé počasí, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy nepřebírá CK Best Reisen odpovědnost za škody a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Z toho vyplývá, že nebude vrácena klientovi již uhrazená platba, pokud nebude uvedeno jinak. Případné vícenáklady spojené se zásahem vyšší moci nebudou ze strany CK Best Reisen placeny.

8.2 CK Best Reisen nenese odpovědnost za případné zmeškání letu a neručí za škody, které mohou zákazníkovi z tohoto důvodu vzniknout. Zmeškání letadla není považováno za relevantní důvod pro odstoupení od smlouvy.

8.3 CK Best Reisen si vyhrazuje právo na zrušení zájezdu, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. O této situaci je CK Best Reisen povinna včas informovat zákazníka, nejpozději 21 dnů před odletem. K takovým situacím však dochází velmi zřídka.

8.4 Při změně odletového či příletového místa přebírá CK Best Reisen odpovědnost za náklady na náhradní dopravu, a to vlakem II. třídy či autobusem.

8.5 V případě překnihování objednaného hotelu je CK Best Reisen povinna zajistit náhradní hotel stejné nebo vyšší kategorie, přičemž bude zachováno poskytování služeb odpovídajících dané kategorii hotelu. Překnihování, ke kterému může ve výjimečných případech dojít, může být i na část pobytu. Náhradní ubytování může probíhat i v ubytovacím zařízení, které se nachází v jiném městě v dané destinaci oproti městu uvedenému ve Smlouvě o zájezdu. Obdobný postup je i tehdy, pokud v objednaném hotelu dojde k závažnému zhoršení ubytovacích či stravovacích podmínek (např. zahájení rekonstrukčních prací). V případě, že pokračování zájezdu není možné zabezpečit jinak než prostřednictvím služeb nižších kvalit než jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu, je CK Best Reisen povinna rozdíl ceny mezi poskytovanými a objednanými službami vrátit zákazníkovi.

8.6 CK Best Reisen je oprávněna ve výjimečných případech přistoupit k okamžité změně programu z důvodu ochrany zákazníka, a to z důvodů vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, mimořádných nepředvídatelných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, živelné pohromy a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. Stejně tak CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody.

8.7 V případě skutečností dle bodu 8.6 nabídne CK Best Reisen zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu, má-li být v důsledku změny smlouvy i změna ceny zájezdu, uvede CK Best Reisen v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy písemně odstoupit, a to nejpozději ve lhůtě 5 dnů a prokazatelným doručením, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník účinně ve lhůtách, platí, že se změnou souhlasí. V případě, že změny okolností dle článku 8.6 nastanou v době kratší, než jsou uvedené lhůty v tomto článku nebo občanském zákoníku (účinném od 1. 1. 2014, § 2531), je CK Best Reisen povinna změnu navrhnout bez zbytečného odkladu a zákazník se zavazuje vyvinout bezodkladnou součinnost ve vyjádření, zda odstupuje od smlouvy. V případě nevyjádření do zahájení odletu, má se za to, že se změnou souhlasí. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy a dohodne-li se zákazník s CK Best Reisen o změně termínu zájezdu, nemá CK Best Reisen právo požadovat úhradu zvýšené ceny, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li zájezd nižší jakosti, vrátí CK Best Reisen zákazníkovi rozdíl v již zákazníkem uhrazené ceně původního zájezdu. V případě, že CK Best Reisen zruší zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před zahájením a nebude se jednat o zásah vyšší moci (např. uvedený v článku 8.6.), je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu, čímž není dotčeno právo na náhradu škody zákazníka.

8.8 Zákazník může před zahájením zájezdu písemně odstoupit vždy. Odstoupení musí být prokazatelně doručeno CK Best Reisen před zahájením zájezdu. V případě odstoupení zákazníka z jiného důvodu, než pro porušení povinností CK Best Reisen, je povinen zaplatit CK Best Reisen odstupné ve výši 10% z ceny zájezdu. Shodné odstupné je zákazník povinen zaplatit CK Best Reisen i v případě jakéhokoliv porušení povinností zákazníka dle Smlouvy o zájezdu a těchto Všeobecných obchodních podmínek.

8.9 CK Best Reisen může na přání zákazníka, pokud je to možné, provádět změny podmínek sjednaných ve Smlouvě o zájezdu. Provedení takovýchto změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek uvedených v katalogu. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí. CK Best Reisen může vzít na vědomí speciální požadavky klienta, které nepodléhají zpoplatnění (vyšší patro, výhled na bazén, dětská postýlka a další). Nesplnění těchto požadavků však nepodléhá právnímu nároku.

9) Odstoupení od smlouvy, stornovací podmínky a poplatky

9.1 Zákazník může před zahájením zájezdu písemně odstoupit od smlouvy vždy. Odstoupení musí být prokazatelně doručeno CK Best Reisen před zahájením zájezdu.

9.2 Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit následující odstupné, stornovací poplatky, a to za každého účastníka zájezdu:

a) výše odstupného u zájezdů s délkou letecké přepravy do 5ti hodin letu (pokud není Smlouvou o zájezdu stanoveno jinak) :

- 2000 Kč / os. od potvrzení Smlouvy o zájezdu do 60. dne před zahájením zájezdu
- 30 % z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 45. dne před zahájením zájezdu
- 40 % z celkové ceny zájezdu od 44. dne do 31. dne před zahájením zájezdu
- 60 % z celkové ceny zájezdu od 30. dne do 21. dne před zahájením zájezdu
- 70 % z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 15. dne před zahájením zájezdu
- 80 % z celkové ceny zájezdu od 14. dne do 07. dne před zahájením zájezdu
- 90 % z celkové ceny zájezdu od 06. dne do 03. dne před zahájením zájezdu
- 100 % z celkové ceny zájezdu od 2 dnů před zahájením zájezdu a v případě, že zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, odlet zmešká, nebude splňovat vstupní formalities cílové destinace nebo pokud jakýmkoli způsobem poruší celní předpisy.

b) výše odstupného u zájezdů s délkou letecké přepravy nad 5 hodin letu (pokud není Smlouvou o zájezdu stanoveno jinak) :

5000 Kč / os. od potvrzení Smlouvy o zájezdu do 60. dne před zahájením zájezdu

- 50 % z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 31. dne před zahájením zájezdu
- 70 % z celkové ceny zájezdu od 30. dne do 07. dne před zahájením zájezdu
- 100 % z celkové ceny zájezdu od 06. dne do dne odletu a v případě, že zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, odlet zmešká, nebude splňovat vstupní formalities cílové destinace nebo pokud jakýmkoli způsobem poruší celní předpisy.

Platí však, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především na leteckou přepravu, lodní přepravu a ubytování. V případě, že výše odstupného je vyšší než uhrazená záloha, je zákazník povinen rozdíl do výše odstupného neprodleně doplatit. Uhrazené cestovní pojištění, vyřízení víza či manipulační poplatky jsou nevratné a podléhají odstupnému ve výši 100%. Storno letenky může činit až 100% kdykoli od dne jejího vystavení.

9.3 Stornovací poplatky jsou splatné ihned. CK Best Reisen má právo odečíst si storno poplatky ze složené zálohy nebo zaplacené závazné ceny. V případě, že jedna osoba z dvoulůžkového pokoje stornuje zájezd, zbylá osoba je povinna uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj.

9.4 CK Best Reisen má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě:

a) vážného porušení průběhu zájezdu zákazníkem, porušením právních předpisů České republiky nebo cílové země ze strany zákazníka. V tomto případě nemá zákazník právo na vymáhání adekvátní částky z ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník má dále povinnost uhradit cestovní kanceláři náklady vzniklé s jeho zpáteční přepravou.

b) nesplnění minimálního počtu účastníků (viz Čl.8.3), pokud je realizace zájezdu pro CK Best Reisen ekonomicky neúnosná a v případě, že by vynaložené náklady výrazně překročily náklady plánované.

c) zásahu vyšší moci a kvůli příčinám, kterým CK Best Reisen nemohla zabránit. CK Best Reisen je přisouzeno právo na úhradu poskytovaných služeb vynaložených do tohoto okamžiku.

d) z důvodu porušení smlouvy zákazníkem. Za porušení smlouvy se považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy zákazník bude prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo bude slovně či fyzicky napadat zástupce CK Best Reisen nebo další zákazníky CK Best Reisen nebo fyzicky napadne v průběhu pobytu nebo cesty jakoukoliv třetí osobu, či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti CK Best Reisen nebo o jejích zástupcích či o dalších zákaznících CK Best Reisen. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení odpovídající části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK Best Reisen, náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla zákazníkem způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho Smlouvy o zájezdu. CK Best Reisen žádá o pochopení tohoto opatření, jehož

smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních zákazníků, jakož i ochrana osobnosti pracovníků celé společnosti.

10) Změny v knihování

10.1 Na základě přání zákazníka může CK Best Reisen provést změny v knihování zájezdu, pokud je možné tyto změny realizovat a pokud zákazník uhradí potřebné poplatky podle níže uvedených tarifů. Tyto poplatky jsou splatné ihned.

10.2 Poplatky za změnu jména se účtují dle přepravních podmínek jednotlivých dopravců. Za změnu jména cestujícího do Tuniska v období kratší 14 dnů před začátkem zájezdu, je zákazník povinen uhradit poplatek 1000 Kč/os.

10.3 Za změnu termínu odletu na základě přání zákazníka pro zájezdy do Tuniska CK Best Reisen účtuje:

- 500 Kč/os., pokud byla změna oznámena více jak 30 dnů před původním odletem.
- 1000 Kč/os., pokud byla změna oznámena 30 až 21 dnů před původním odletem.
- Částku podle výše uvedených stornovacích podmínek CK Best Reisen (viz Čl. 9. 2), pokud byla změna oznámena v době 20 a méně dnů před původním odletem.

Pro ostatní destinace platí při změně termínu storno podmínky CK Best Reisen (viz Čl. 9. 2).

10.4 Při změně hotelu v Tunisku na základě přání zákazníka CK Best Reisen účtuje:

- 1500 Kč/pokoj, pokud byla změna oznámena více jak 30 dnů před odletem.
- 2000 Kč/pokoj, pokud byla změna oznámena 30 a méně dnů před odletem.

Pro ostatní destinace platí při změně hotelu storno podmínky CK Best Reisen (viz Čl. 9. 2).

10.5 Ztratí-li zákazník letenku, je povinen uhradit CK Best Reisen poplatek ve výši 500 Kč/os. za vystavení nové.

10.6. Při zkrácení pobytu na přání zákazníka je zákazník povinen uhradit cenu zpáteční letenky v novém termínu, pokud je tento termín k dispozici. Při zkrácení pobytu na přání zákazníka, nemá zákazník právo na úhradu nevyčerpaných služeb.

10.7 Změny termínu (s výjimkou Tuniska) a destinací jsou vždy posuzovány jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování a podléhají storno podmínkám CK Best Reisen (viz Čl. 9. 2).

11) Pojištění

11.1 CK Best Reisen má uzavřené povinné smluvní pojištění zájezdu pro případ úpadku ve smyslu zákona č.: 159/1999 Sb. CK Best Reisen není pojištěna u ERV Evropská pojišťovna, a. s., jež poskytuje náhrady při reklamacích dle tzv. Frankfurtských tabulek. CK Best Reisen CZ, s.r.o. není odpovědná za leteckou přepravu a neposkytuje službu repatriace zákazníka.

11.2 V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění. Zákazníkům doporučujeme zakoupit si komplexní cestovní pojištění. Informace o ceně, rozsahu a podmínkách smluvního pojištění zájezdu, rozsahu pojistného plnění, podmínkách plnění nároku zákazníka, o pojistitelovi, s kterým má CK Best Reisen uzavřeno povinné smluvní pojištění zájezdu naleznete na www.bestreisen.cz. Vzhledem k nestabilní bezpečnostní situaci ve světě, doporučujeme zákazníkovi dbát na obsah smluvního pojištění v co nejširším rozsahu.

11.3 Osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) v rozsahu jméno + příjmení + adresa + rodné číslo/datum narození jsou zpracovány pro pojišťovnu UNIQA, a.s. cestovní pojišťovna, a.s. ve smyslu §4 zákona č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

11.4 Uzavřením cestovního pojištění vzniká smluvní vztah mezi cestujícím a pojišťovnou, CK Best Reisen je pouze zprostředkovatelem. Pokud dojde k pojistné události, cestující ji bude řešit prostřednictvím CK Best Reisen, ta však není oprávněna zasahovat do procesu likvidace pojistných událostí, má pouze nahlašovací povinnost.

12) Všeobecná a závěrečná ustanovení

12.1 Všeobecné podmínky pro účast na zájezdu platí pro všechny zájezdy organizované CK Best Reisen a vstupují v platnost dne 01. 07. 2018. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.

12.2 Všeobecné podmínky CK Best Reisen jsou závazné pro obě smluvní strany.

12.3 Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že je se Všeobecnými podmínkami CK Best Reisen seznámen a v plném rozsahu je přijímá.

12.4 Veškeré údaje uvedené v katalogu CK Best Reisen o službách, cenách a cestovních smluvních podmínkách odpovídají skutečným a informacím známým CK Best Reisen v době jeho tisku. CK Best Reisen si vyhrazuje právo na jejich změnu do okamžiku uzavření Smlouvy o zájezdu se zákazníkem.

12.5 Nedílnou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek jsou také Důležitá upozornění pro klienty, Důležité informace na cestu a doplňující informace uvedené u každé destinace, které naleznete v aktuálním katalogu CK Best Reisen a na www.bestreisen.cz.

13) Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

13.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

13.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve

smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

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

13.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením s tím, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu resa@bestreisen.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

13.5. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu resa@bestreisen.cz.
- b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi)

právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

- f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

14. Mimosoudní řešení sporů

Zákazník má právo na mimosoudní řešení sporu, přičemž orgánem k řešení sporu mezi CK Best Reisen s.r.o. a zákazníkem je oprávněná zejména Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo případně jiný orgán vybraný a dozorovaný Ministerstvem průmyslu a obchodu. Návrh na mimosoudní řešení sporu musí být zákazníkem podán se všemi náležitostmi ve smyslu z.č. 634/2012 Sb. ve znění novely č. 378/2015 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění (zákazník může dohledat platné znění zákona č. 634/2012 Sb. například na stránkách www.psp.cz nebo www.sagit.cz). V případě, že návrh zákazníka nebude splňovat veškeré náležitosti požadované citovaným zákonem, vystavuje se zákazník nebezpečí neprojednání jeho návrhu nebo obdržení stanoviska o odmítnutí jeho návrhu mimosoudního řešení sporu. Zákazník musí podat návrh na mimosoudní řešení na Českou obchodní inspekci do jednoho roku ode dne, kdy zákazník poprvé reklamoval služby u CK Best Reisen CZ s.r.o..

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

15. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé uzavřené Smlouvy o zájezdu. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se s nimi seznámil, byl srozuměn se všemi doporučeními CK Best Reisen a se všemi povinnostmi zákazníka zejména stran povinnosti celní, vízové, očkovací atp., tyto vzal na vědomí, těmto porozuměl a je s nimi srozuměn.

PODMÍNKY PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE ZÁJEZDU, ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Zákazník má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb, požadovat jejich odstranění a doplnění služeb.

2. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen tuto **reklamovat bezodkladně** (např. na recepci hotelu nebo u delegáta). V případě bezodkladného reklamování prokazatelné vady zájezdu, má zákazník **právo na slevu z ceny** ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady (CK Best Reisen doporučuje pořízení prokazatelného zajištění reklamovaných vad, např. písemným protokolem u delegáta, potvrzením od recepce hotelu, fotografiemi, audio/videozáznamem apod.). Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, nemá nárok na slevu z ceny v případě, že tuto vadu nevytkne **ani do 1 (slovy: jednoho) měsíce od skončení zájezdu**. CK Best Reisen se zavazuje vytknuté vady zákazníkem bezodkladně odstranit, je-li to v možnostech CK Best Reisen a nevyžaduje-li vytkená vada neúměrné náklady. V případě, že tak CK Best Reisen neučiní ani v přiměřené lhůtě po prokazatelném uplatnění vady zákazníkem, může si zákazník sjednat nápravu sám a prokazatelné náklady zákazníka, je CK Best Reisen povinna zákazníkovi proplatit poté, co zákazník tyto prokazatelné náklady z prokazatelné vady zájezdu uplatní u CK Best Reisen. Odpověď na reklamaci, není-li vyřízena přímo na místě, musí být provedena CK Best Reisen nejpozději do 30 ti dnů od uplatnění reklamace nebo uplatnění nároku za nápravu zákazníkem.

3. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď **ústně** nebo **písemně přímo u delegáta, u CK Best Reisen nebo u obchodního zástupce**, který smlouvu sjednal. V případě ústního uplatnění reklamace na místě je delegát, na vyžádání klienta, povinen o tom sepsat **protokol**. Za účelem včasného a řádného vyřízení reklamace CK Best Reisen doporučuje uvádět do reklamace čitelně údaje o cestujícím, zejména jméno a příjmení, jakož i další údaje nezbytné pro rychlou identifikaci osoby uplatňující reklamaci- číslo Smlouvy o zájezdu.

4. Odpověď na reklamaci, není-li vyřízena přímo na místě, musí být provedena CK Best Reisen **nejpozději do 30 ti dnů od uplatnění reklamace** nebo uplatnění nároku za nápravu zákazníkem. **Reklamace** je vyřízena, bez zbytečného odkladu v případě, že je učiněna pokud možno **na místě samém**. Uplatnění na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace.

5. V případech, kde je reklamace posouzena jako nedůvodná nebo z části nedůvodná, spočívá **vyřízení reklamace** v **bezplatném odstranění vady služby** nebo v případech, kdy je to možné, v poskytnutí náhradní služby. CK Best Reisen neodpovídá za služby, které si zákazník sjedná sám (vyjma ustanovení § 2537 odst 2) nebo jež nejsou součástí smluvního vztahu mezi CK Best Reisen a zákazníkem. Za předmět reklamace se nepovažují taktéž škody a majetkové či nemajetkové újmy, které vznikly zákazníkovi a jež jsou předmětem pojistného krytí na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, včetně těch, které nejsou pojistným krytí, nestanoví-li pro CK Best Reisen platné zákony jinak.

6. V případě **podstatného zkrácení zájezdu** nebo **zmařeného zájezdu prokazatelnou vinou na straně CK Best Reisen** je CK Best Reisen povinna **nahradit zákazníkovi újmu za narušení dovolené**, a to tak, že nabídne zákazníkovi adekvátní náhradní zájezd a v případě zkrácení zájezdu adekvátní finanční náhradu ve vyplacení finančního rozdílu mezi skutečně uskutečněnou dovolenou a délkou dovolené dle Smlouvy o zájezdu (při odečtení ceny letenky). Narušením újmy na dovolené není, dle Všeobecných smluvních podmínek CK Best Reisen, újma spočívající v individuálním a jinak nepodloženém vnímání omezení či změně rozsahu sortimentu nabízených alkoholických nápojů místní výroby v dané destinaci příslušným hotelem.

7. První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny k přepravě a ubytování zákazníků a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Případné zpoždění odletu podléhá momentální situaci v letovém provozu, kterou CK Best Reisen nemůže ovlivnit, proto případná **nespokojenost zákazníka s délkou pobytu**, ovlivněnou zpožděnými odlety, do 8 hodin, **nebude považována za důvod k reklamaci**.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, STORNOVACÍ PODMÍNKY A POPLATKY

1. Zákazník **má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy**, a to v souladu s platným zákonem a Všeobecnými smluvními podmínkami CK Best Reisen. Odstoupení musí být prokazatelně doručeno CK Best Reisen před zahájením zájezdu.

2. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit dle Všeobecných smluvních podmínek CK Best Reisen následující odstupné, **stornovací poplatky**, a to za každého účastníka zájezdu:

a) výše odstupného u zájezdů **s délkou letecké přepravy do 5ti hodin letu** (pokud není Smlouvou o zájezdu stanoveno jinak) :

- **2000 Kč / os.** od potvrzení Smlouvy o zájezdu do 60. dne před zahájením zájezdu
- **30 % z celkové ceny zájezdu** od 59. dne do 45. dne před zahájením zájezdu
- **40 % z celkové ceny zájezdu** od 44. dne do 31. dne před zahájením zájezdu
- **60 % z celkové ceny zájezdu** od 30. dne do 21. dne před zahájením zájezdu
- **70 % z celkové ceny zájezdu** od 20. dne do 15. dne před zahájením zájezdu
- **80 % z celkové ceny zájezdu** od 14. dne do 07. dne před zahájením zájezdu

- **90 % z celkové ceny zájezdu** od 06. dne do 03. dne před zahájením zájezdu
- **100 % z celkové ceny zájezdu** od 2 dnů před zahájením zájezdu a v případě, že zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, odlet zmešká, nebude splňovat vstupní formalities cílové destinace nebo pokud jakýmkoli způsobem poruší celní předpisy.

b) výše odstupného u zájezdů s délkou letecké přepravy nad 5 hodin letu (pokud není Smlouvou o zájezdu stanoveno jinak) :

- **5000 Kč / os.** od potvrzení Smlouvy o zájezdu do 60. dne před zahájením zájezdu
- **50 % z celkové ceny zájezdu** od 59. dne do 31. dne před zahájením zájezdu
- **70 % z celkové ceny zájezdu** od 30. dne do 07. dne před zahájením zájezdu
- **100 % z celkové ceny zájezdu** od 06. dne do dne odletu a v případě, že zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, odlet zmešká, nebude splňovat vstupní formalities cílové destinace nebo pokud jakýmkoli způsobem poruší celní předpisy.

Platí však, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především na leteckou přepravu, lodní přepravu a ubytování. V případě, že výše odstupného je vyšší než uhrazená záloha, je zákazník povinen rozdíl do výše odstupného neprodleně doplatit. Uhrazené cestovní pojištění, vyřízení víza či manipulační poplatky jsou nevratné a podléhají odstupnému ve výši 100%. Storno letenky může činit až 100% kdykoli od dne jejího vystavení.

3. Stornovací poplatky jsou splatné ihned. CK Best Reisen má právo odečíst si storno poplatky ze složené zálohy nebo zaplacené závazné ceny. V případě, že jedna osoba z dvoulůžkového pokoje stornuje zájezd, zbylá osoba je povinna uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj.

ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ

1. Na základě přání zákazníka může CK Best Reisen provést změny v knihování zájezdu, pokud je možné tyto změny realizovat a pokud zákazník uhradí potřebné poplatky podle níže uvedených tarifů. Tyto poplatky jsou splatné ihned.

- Poplatky za **změnu jména** se účtují dle **přepravních podmínek jednotlivých dopravců**. Za **změnu jména** cestujícího do **Tuniska** v období kratší 14 dnů před začátkem zájezdu, je zákazník povinen uhradit poplatek 1000 Kč/os.
- Za **změnu termínu odletu** na základě přání zákazníka pro zájezdy do Tuniska CK Best Reisen účtuje:
 - 500 Kč/os., pokud byla změna oznámena více jak 30dnů před původním odletem.
 - 1000 Kč/os., pokud byla změna oznámena 30 až 21dnů před původním odletem.
 - Částku podle výše uvedených stornovacích podmínek CK Best Reisen, pokud byla změna oznámena v době 20 a méně dnů před původním odletem.
 Pro ostatní destinace platí při změně termínu storno podmínky CK Best Reisen (viz Čl. 9. 2).
- Při **změně hotelu v Tunisku na základě přání zákazníka** CK Best Reisen účtuje:
 - 1500 Kč, pokud byla změna oznámena více jak 30dnů před odletem.
 - 2000 Kč, pokud byla změna oznámena 30 a méně dnů před odletem.
 Pro ostatní destinace platí při změně hotelu storno podmínky CK Best Reisen (viz Čl. 9. 2).
- Ztratí-li zákazník letenku**, je povinen uhradit CK Best Reisen poplatek ve výši 500 Kč/os. za vystavení nové.

DOKLAD O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY V DŮSLEDKU ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE VE SMYSLU ZÁKONA Č. 159/1999 SB.

Pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák.č. 159/1999 Sb.

Podrobnější informace zda Váš zájezd spadá do této kategorie, Vám sdělí pořadatel zájezdu.