

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. Smluvní vztah a jeho vznik

- a) Právní poměr – smluvní vztah vzniká mezi cestovní kanceláří Blue Sky Travel s. r. o. (dále jen BST) a organizacemi či jednotlivci a řídí se ustanovením občanského zákoníku a těmito všeobecnými podmínkami. Jsou-li v smlouvě o zájezdu (dále jen „smlouva“) a/nebo v katalogu uvedeny odlišné podmínky, mají přednost před těmito podmínkami.
- b) V případě uzavírání smlouvy za osobní účasti osob jednajících za obě smluvní strany (v provozovnách BST nebo oficiálních prodejců) je smlouva uzavřena okamžikem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva je v takovém případě uzavírána s odkládací podmínkou potvrzení rezervace zájezdu ze strany BST. BST na základě uzavřené smlouvy ověří a zajistí u svého obchodního partnera dostupnost všech objednaných služeb a rezervaci zájezdu klientovi do 3 pracovních dnů potvrdí. Účinky uzavření smlouvy nastávají až okamžikem doručení takového potvrzení. V případě nedostupnosti objednané služby a tedy nepotvrzení rezervace účinky uzavření smlouvy nenastávají.
- c) V případě uzavírání smlouvy mezi nepřítomnými je smluvní vztah mezi BST a klientem uzavřen v doručení potvrzení smlouvy ze strany BST klientovi.
- d) V případě neuzavření smlouvy nebo pokud nenastanou v důsledku nesplnění odkládací podmínky účinky uzavření smlouvy, BST obratem vrátí zákazníkovi případně již poskytnuté finanční plnění.

2. Cena a platební podmínky

- a) BST má právo na zaplacení sjednané ceny za všechny objednané služby zákazníkem ještě před jejich poskytnutím.
- b) Při závazném potvrzení rezervace, vyplnění smlouvy – přihlášky na zájezd, má BST právo požadovat zálohu za provedení a potvrzení rezervace. Záloha je splatná v okamžiku potvrzení rezervace. Doplatek celkové ceny služeb objednaných v přihlášce na zájezd je zákazník povinen zaplatit nejpozději 20 pracovních dnů před samotným čerpáním služeb.
- c) Objedná-li objednavatel zájezd u provizního prodejce, složí u něj zálohu. Doplatek ceny sjednané za všechny objednané služby poukáže přímo na účet BST. Zálohu vybírá provizní prodejce jménem BST. Provizní prodejce není výjima zálohy oprávněn přijímat jménem cestovní kanceláře BST jakákoliv plnění.
- d) Při rezervaci v období kratším než 20 pracovních dnů před čerpáním služeb či nástupu na zájezd si BST vyhrazuje právo požadovat zaplacení celé částky při provedení požadované rezervace.
- e) BST společně se zákazníkem mohou dohodnout jiné platební podmínky, tyto podmínky jsou platné pouze v případě, že jsou uvedeny ve smlouvě.
- f) Zájezdy BST jsou kalkulovány a prezentovány na počet nocí. První a poslední den pobytu slouží k přepravě na a z dovolené.

3. Změny sjednaných služeb ze strany BST

Zákazník má právo od smlouvy odstoupit bez jakýchkoliv stornopoplatek v případě zrušení zájezdu či služeb ze strany BST a při přesunu konání zájezdu oproti původně stanovenému termínu.

4. Změny sjednaných služeb ze strany zákazníka

- a) V případě požadavku na změny sjednaných služeb ze strany zákazníka, jako například termínu, hotelu, délky pobytu, letecké společnosti, způsobu stravování, jména účastníka, rozšíření nabídky o fakultativní výlety, změna země atd., v době více než 20 pracovních dnů před zahájením zájezdu či čerpáním služeb, nebude ze strany BST účtován žádný poplatek za provedení této změny, pokud tato změna nebude účtována BST hotelem, leteckou společností či místní partnerskou CK. Pokud nebude vyžádána změna či nové knihování potvrzeno ze strany letecké společnosti, místní partnerské CK či hotelu, nenese BST žádnou odpovědnost a aplikují se stornovací podmínky /odstupné od smlouvy – zrušení ze strany zákazníka, nebo je zákazník povinen čerpat služby v původním rozsahu.
- b) V případě změny sjednaných služeb ze strany zákazníka v době méně než 20 pracovních dnů před čerpáním sjednaných služeb, BST bude zákazníkovi účtovat skutečné náklady spojené se změnou služeb nebo budou aplikovány stornovací podmínky /odstoupení od smlouvy – zrušení ze strany zákazníka a uzavřena nová smlouva.
- c) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník tuto smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

5. Odstupné od smlouvy ze strany zákazníka – stornopoplatky

- a) Zákazník má právo před začátkem zájezdu či čerpáním služeb od smlouvy písemně (doporučeným dopisem nebo faxem) odstoupit. Za den odstoupení se považuje den doručení písemného vyrozumění na adresu BST. BST si vyhrazuje právo účtovat odstupné za každého odstoupivšího zákazníka.

Termín zrušení smlouvy

Odstupné od smlouvy

61 a více dní

skutečně vzniklé náklady, minimálně však 10 %, maximálně však 30 % z předem stanovené ceny

60-41 dní

skutečně vzniklé náklady, minimálně však 20 %, maximálně však 50 % z předem stanovené ceny

40-30 dní

skutečně vzniklé náklady, minimálně však 30 %, maximálně však 80 % z předem stanovené ceny

29-15 dní

skutečně vzniklé náklady, minimálně však 50 %, maximálně však 90 % z předem stanovené ceny

14-4 dny

skutečně vzniklé náklady, minimálně však 80 %, maximálně 100 % z předem stanovené ceny

3 dny a méně

100 % předem stanovené ceny

- b) Je-li součástí zájezdu, ohledně něhož zákazník odstoupí od smlouvy, letecká přeprava na základě letenek, které jsou neměnné a nevratné, je zákazník povinen uhradit odstupné ve výši ___ % z ceny zájezdu dle bodu a) a 100% z ceny letenky. Toto ujednání má přednost před ustanovením čl. 5 Všeobecných podmínek bodu a).
- c) Při zmeškání odletu, odjezdu či nástupu do místa k čerpání služeb, nevzniká zákazníkovi žádný nárok na refundaci již zaplaceného zájezdu.
- d) Pokud bude BST nucena odstoupit od smlouvy z důvodu nesplnění podmínek podle odstavce 2. b), zaplacená záloha na objednané služby propadá BST jako smluvní pokuta.

6. Zrušení ze strany BST

BST si vyhrazuje právo zrušit zájezd a písemně kvůli tomu odstoupit od smlouvy v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit a z jiných vážných důvodů.

7. Cestovní doklady, zdravotní a jiné předpisy

- a) BST si dovoluje upozornit, že zákazník je zodpovědný za dodržování celních, devizových, pasových, zdravotních a jiných předpisů země, do které cestuje. Zákazník je povinen se ujistit, že platnost cestovního dokladu je více než 6 měsíců ode dne skončení zájezdu. V případě ztráty cestovních dokladů před započítáním cesty či během ní nenese BST žádné náklady spojené s vydáním nového cestovního dokladu, BST taktéž nebude refundovat nevyčerpané služby.
- b) BST může na požádání zajistit víza pro české občany. I v tomto případě však zajištění víza zůstává povinností zákazníka. BST nenese za komplikace zajištění z důvodu neudělení víza a tím vzniklé náklady žádnou odpovědnost.
- c) Požádá-li zákazník o zajištění víz, je povinen bezchybně a řádně vyplnit vizový formulář a předat ho BST společně s platným cestovním dokladem a fotografiemi. BST vydá cestovní doklad pouze do vlastních rukou nebo jej zašle poštou jako cenné psaní. BST si vyhrazuje právo odmítnout zajištění víza, a to zejména v termínu kratším než 15 pracovních dnů před zahájením zájezdu. BST nenese žádnou odpovědnost za případné chyby, pokud v jejich důsledku vízum nebylo vydáno.

8. Letecká přeprava, cestování hromadnými dopravními prostředky

- a) Letecká přeprava je zajišťována na základě konzultace a dohody mezi BST a zákazníkem, výběr závisí na preferenci zákazníka a jeho požadavcích. Vzhledem k tomu, že letecká přeprava závisí na mnoha faktorech (jako například povětrnostní či technické podmínky, kontrola leteckého provozu, přeplněné letové cesty či včasnost všech pasažérů při odbavení), BST nemůže garantovat časy odletů či příletů a za zpoždění nenese žádnou odpovědnost. BST rovněž neposkytuje z tohoto důvodu finanční odškodnění za nevyčerpané služby.
- b) Letecká přeprava se řídí pravidly pro mezinárodní leteckou přepravu a „Varšavskou úmluvou“, které jasně vymezují pravidla mezinárodní letecké přepravy a odpovědnost leteckých společností. Provede-li letecká společnost změnu typu letadla, času odletu, dne odletu, změnu trasy, mezipřístání atd. BST nenese žádnou odpovědnost za tyto změny.
- c) BST taktéž nenese v rámci letecké přepravy odpovědnost za zpoždění, případně za ztrátu zavazadel a důsledky z toho vyplývající. V případě reklamace letecké přepravy si klient řeší vše sám přímo s leteckou společností. BST na vyžádání poskytne kontakt, na který se obrátit.
- d) Při zajištění jízdenek a dopravy místní hromadnou dopravou v Asii (vlaková, lodní a autobusová doprava a trajekty), nepřebírá BST zodpovědnost a neposkytuje finanční odškodnění za zpoždění a důsledky tohoto zpoždění.
- e) Většina leteckých společností při individuálních rezervacích vyžaduje vystavení letenek do 7 dnů po rezervaci, a to i v případě, že let bude uskutečněn za několik měsíců. Tyto letenky jsou ve většině případů neměnitelné a nevratné.

9. Reklama, alternativní a online řešení spotřebitelských sporů

- a) Zákazník má právo uplatnit reklamaci, pokud zájezd či program neprobíhá podle sjednaných podmínek nebo kvalita a rozsah služeb neodpovídají dohodě mezi BST a zákazníkem. Detailnější pravidla pro podání a způsob řešení reklamací stanovuje „BST Reklamační řád“, s nímž se Zákazník před podpisem smlouvy seznámil, a který je k dispozici v provozovně BST.
- b) Zákazník je povinen případnou vadu zájezdu vytknout bez zbytečného odkladu v místě čerpání služeb u zástupce BST či zástupce partnerské místní cestovní kanceláře. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže pořadatel odmítne odstranit vadu, nebo je zapotřebí okamžitě nápravy. V případě reklamací kvality ubytovacích služeb či stravy v hotelu je nutno uplatnit reklamací na recepci hotelu, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Reklamací je možné uplatnit nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy.
- c) Jde-li o podstatnou vadu, kterou CK v přiměřené lhůtě neodstraní, může Zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného i v průběhu zájezdu.
- d) CK tímto poučuje Zákazníka coby spotřebitele, že je v případě sporu s CK oprávněn se domáhat svého práva na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Toto právo se uplatňuje návrhem podaným podle ustanovení § 20n zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, k následující instituci:
Česká obchodní inspekce
Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2 - Nové Město
webové stránky: <http://www.coi.cz>
Veškeré podrobnosti ohledně mimosoudního řešení sporů jsou uvedeny na uvedených webových stránkách České obchodní inspekce.
- e) Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

10. Pojištění

- a) Zákazník tímto bere na vědomí, že CK uzavřela dle § 6 z. č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK. Takto uzavřené pojištění se vztahuje na každého Zákazníka, tj. včetně osob, v jejichž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Na základě tohoto pojištění má každá z uvedených osob právo na plnění podle §7 a násl. zákona. Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že mu byl ve smyslu ustanovení § 2526 Občanského zákoníku ze strany CK předán doklad o pojištění. Kontaktní informace pojišťovny jsou následující (název, adresa, telefon, web).
- b) V základní ceně zájezdu není poskytováno žádné cestovní pojištění, ani pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy Zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti. Zákazník má možnost sjednat si cestovní pojištění prostřednictvím CK. Smluvní vztah v tomto případě vzniká mezi Zákazníkem a pojišťovnou.
- c) Při ztrátě či poškození zavazadel je nutno okamžitě po příletu ještě na letišti sepsat protokol („baggage service“), odpovědnost za škody nese letecká společnost, která tento protokol vyžaduje.

11. Informace v katalogu a ceníku a jejich změny

Všechny informace obsažené v katalogu a příloženém ceníku jsou platné v době tisku, informace se ale mohly změnit, pokud se tak stane, BST vás bude okamžitě informovat.

12. Informace o zpracování Vašich osobních údajů

- 1) Vaše osobní údaje zpracováváme, neboť toto zpracování je nezbytné pro plnění závazků plynoucích pro CK z uzavřené smlouvy o zájezdu, dále je nezbytné pro účely plnění právních povinností CK a rovněž je nezbytné pro účely oprávněných zájmů CK (pouze pro účely přímého marketingu).
- 2) Protože jsou splněny podmínky zákonnosti zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1. písm. b), c), f) Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 (dále jen „Nařízení“), není pro tyto účely nezbytný Váš souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů.
- 3) Poskytnutí Vašich osobních údajů je požadavkem, který je nutné uvést do smlouvy, bez poskytnutí Vašich osobních údajů by nebylo možné plnit závazky ze smlouvy a CK by proto smlouvu o zájezdu bez poskytnutí osobních údajů neuzavřela.
- 4) Správce osobních údajů je Blue Sky Travel s.r.o., IČ 25 779 281, se sídlem Chodská 1392/11, Vinohrady, 120 00 Praha 2, www.blueskytravel.cz, tel. č. +420 222 220 210, e-mail: sales@blueskytravel.cz (dále jen „správce“).
- 5) Vaše osobní údaje budou za účelem plnění závazků ze smlouvy o zájezdu předány obchodním partnerům zajišťujícím pro CK:
 - přepravu do a z destinace zájezdu,
 - ubytování, stravování a poskytování dalších služeb v místě zájezdu (obchodní partneři se sídlem v zahraničí),
 - provoz IT systémů.
- 6) Vaše osobní údaje budou za účelem plnění právních povinností CK předány obchodním partnerům zajišťujícím pro CK vedení účetnictví, daňové poradenství a povinné pojištění proti úpadku.
- 7) Vaše osobní údaje budou za účelem naplnění oprávněných zájmů CK předány obchodnímu partnerovi zajišťujícímu pro CK přímý marketing.
- 8) Vaše osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, bydliště budou správcem uloženy po dobu 10 let.
- 9) Poučujeme Vás, že máte vůči správci právo získat potvrzení, zda Vaše osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům a k následujícím informacím:

- a) účely zpracování;
 - b) kategorie dotčených osobních údajů;
 - c) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích;
 - d) plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
 - e) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se subjektu údajů nebo omezení jejich zpracování a nebo vznést námitku proti tomuto zpracování;
 - f) právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, www.uoou.cz
 - g) kopii zpracovávaných osobních údajů.
- 10) Poučujeme Vás, že máte vůči správci právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné osobní údaje, které se Vás týkají. S přihlednutím k účelům zpracování máte právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.
 - 11) Poučujeme Vás, že máte vůči správci právo na to, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se Vás týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán jeden z těchto důvodů:
 - a) osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
 - b) vznesete námitku proti zpracování za účelem přímého marketingu,
 - c) osobní údaje byly zpracovány protiprávně,
 - d) ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se vztahuje na správce.
 - 12) Poučujeme Vás, že máte vůči správci právo na to, aby správce omezil zpracování Vašich osobních údajů v případě že:
 - a) popíráte přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
 - b) zpracování je protiprávní a Vy namísto výmazu Vašich osobních údajů požádáte o omezení jejich použití;
 - c) správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.Pokud bylo zpracování omezeno, mohou být tyto osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze s Vaším souhlasem, nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků, z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodů důležitých veřejného zájmu Unie nebo některého členského státu. Správce je povinen Vás předem upozornit na to, že bude omezení zpracování zrušeno.
 - 13) Poučujeme Vás o tom, že správce oznamuje jednotlivým příjemcům, jimž byly Vaše osobní údaje zpřístupněny, veškeré opravy nebo výmazy osobních údajů nebo omezení zpracování, s výjimkou případů, kdy se to ukáže jako nemožné nebo to vyžaduje nepřiměřené úsilí. Správce Vás bude informovat o těchto příjemcích, pokud to budete požadovat.
 - 14) Poučujeme Vás, že máte vůči správci právo na to, aby Vám poskytl osobní údaje, které se Vás týkají, které jste mu poskytl, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a že máte právo předat tyto údaje jinému správci.
 - 15) Poučujeme Vás, že máte vůči správci právo kdykoli vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů za účelem přímého marketingu. Pokud tuto námitku vznesete, nebudou již osobní údaje pro tyto účely zpracovávány. (toto prosím vyznačit celé)
 - 16) Vaše osobní údaje jsou řádně zabezpečeny, a to jak technickými, tak i organizačními opatřeními správce. Poučujeme Vás o tom, že dojde-li přesto k porušení zabezpečení Vašich osobních údajů s vysokým rizikem pro práva a svobody fyzických osob, správce Vám toto porušení bez zbytečného odkladu oznámí. To neplatí v případě, že :
 - a) správce zavedl náležitá technická a organizační ochranná opatření a tato opatření byla použita u osobních údajů dotčených porušením zabezpečení osobních údajů, zejména taková, která činí tyto údaje nesrozumitelnými pro kohokoli, kdo není oprávněn k nim mít přístup, jako je například šifrování;
 - b) správce přijme následná opatření, která zajistí, že vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů se již pravděpodobně neprojeví;
 - c) vyžadovalo by to nepřiměřené úsilí (v takovém případě budou subjekty údajů informovány pomocí veřejného oznámení nebo podobného opatření);
 - d) rozhodl tak dozorový úřad.

13. Závěrečná ustanovení a platnost

- a) Podpisem smlouvy – přihlášky na zájezd a služby nabývají tyto podmínky vůči Zákazníkovi účinnosti. Zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejich obsahem, souhlasí s nimi a přijímá je.
- b) Pro všechny nároky a pohledávky plynoucí z této smlouvy činí promlčecí lhůta v trvání 2 let, počítáno ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- c) Dojde-li k odstoupení od této smlouvy, veškeré přijaté platby, snížené o případné odstupné, vrátí CK Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení.
- d) Zákazník za sebe, a za všechny osoby, v jejichž prospěch je tato smlouva uzavřena, potvrzuje, že před uzavřením této smlouvy od CK obdržel informace vyžadované § 9a odst. 1 a 2 zákona č. 159/1999 Sb.
- e) Tyto podmínky vstoupily v platnost 1.7.2018. Vztahují se na všechny pobyty, zájezdy, produkty a ostatní služby poskytované BST.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

BLUE SKY TRAVEL, s. r. o.

zapsaná v obch. rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 69488, se sídlem Chodská 11, 120 00 Praha 2

IČO: 25779281, DIČ: CZ25779281

Provozovna Praha: Opletalova 57, 110 00 Praha 1

Organizační složka Bratislava: Rajska 15, Bratislava 1

Čl. 1. PŘEDMĚT

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje blíže vztahy a podmínky vznikající z titulu odpovědnosti za vady poskytnuté služby nebo věci.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zájezdů, stravovací služby, ubytovací služby, přepravní služby a na doplňkový prodej.
- 1.3. Tento reklamační řád se nevztahuje na vyřizování reklamací týkajících se tuzemských nebo zahraničních dopravních cenin. Jejich vyřizování podléhá úpravě podle platných tarifních a přepravních předpisů dopravních organizací.

Čl. 2. SLUŽBY BLUE SKY TRAVEL, s.r.o.

- 2.1. Blue Sky Travel, s.r.o. odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Blue Sky Travel, s.r.o. je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

Čl. 3. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA REKLAMACI VADNÝCH SLUŽEB

- 3.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Blue Sky Travel, s.r.o., uplatňuje zákazník vždy u té provozovny Blue Sky Travel, s.r.o., která reklamované služby přímo poskytla nebo obstarala u dalších organizací (dodavatelů), případně v místě poskytované služby u průvodce zájezdů nebo jiného Blue Sky Travel, s.r.o. pověřeného pracovníka, popř. u obchodního zástupce, jehož prostřednictvím zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu.

Čl. 4. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 4.1. Je v zájmu zákazníka, aby se náležitě seznámil a právní úpravou reklamačního řízení a aby případná reklamacie byla včas uplatněna, řádně zdůvodněna a podle možností i průkazně skutkově podložena.
- 4.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci 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. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně.
- 4.3. Je v zájmu zákazníka, aby pro urychlení vyřízení reklamace při uplatňování reklamace předložil doklad o poskytnuté službě, stejnopis smlouvy o zájezdu, případně rovněž věc, jejíž vadu reklamuje.

Čl. 5. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO NĚKTERÉ DRUHY SLUŽEB

5. 1. Stravovací služby

- 5.1.1. Vady jakosti pokrmů a nápojů určených k okamžité spotřebě zákazník reklamuje ihned po ochutnání. V případě, že vady pokrmů a nápojů se týkají množství a hmotnosti, musí být reklamovány ještě před započetím konzumace.
- 5.1.2. Není-li na úseku služeb veřejného stravování dodržena správná jakost, hmotnost, míra nebo teplota pokrmu nebo nápoje, má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.
- 5.1.3. Vady potravin se považují za neodstranitelné. Vyskytne-li se vada potravin má zákazník právo požadovat výměnu potravin nebo zrušení smlouvy na tuto službu a navrácení peněz, bylo-li již zaplacen.

5. 2. Ubytovací služby

- 5.2.1. Jestliže zákazník zjistí, že ubytovací služba, která mu byla poskytnuta, má vadu, reklamuje ji bez zbytečného odkladu.
- 5.2.2. Na úseku ubytovacích služeb má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vad a to:
 - a) výměnu vadného nebo drobného vybavení pokoje
 - b) pokud není možno odstranit vady technického charakteru v přiděleném pokoji (porucha topného systému, špatný příkon teplé vody, porucha příkonu el. proudu apod.) a nemůže-li provozovna zákazníkovi nabídnout jiné náhradní ubytování a bude-li pokoj i přes uznané reklamované vady po vzájemné dohodě zákazníkovi přidělen, má zákazník právo na:
 - přiměřenou slevu ze základní smluvní ceny pokoje, jinak má právo na:
 - zrušení smlouvy na tuto službu, zpravidla před přenocováním, a navrácení peněz, bylo-li již zaplacen

5. 3. Přepravní služby

- 5.3.1. Jestliže zákazník zjistí, že přepravní služba poskytnutá Blue Sky Travel, s.r.o. neodpovídá svým rozsahem a kvalitou objednané a zaplacené služby, reklamuje ji bez zbytečného odkladu.
- 5.3.2. Na úseku přepravních služeb má zákazník právo požadovat bezplatné, řádné a včasné odstranění vady.
- 5.3.3. Jedná-li se o vadu, která nebrání realizovat vlastní přepravu (např. nefunkční mikrofon, vnitřní osvětlení apod.) a jejíž odstranění by narušilo podmínky, harmonogram, rozsah a kvalitu navazujících služeb Blue Sky Travel, s.r.o. má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny přepravní služby.

- 5.3.4. Jedná-li se o vadu neodstranitelnou, která nebrání realizovat vlastní přepravu, má zákazník právo:
 - na náhradní přepravní službu ve stejné kvalitě a rozsahu přepravní služby objednané a zaplacené
 - v případě, že nelze náhradní přepravní službu zajistit ve stejné kvalitě a rozsahu služby objednané a zaplacené, má zákazník právo vedle náhradní dopravy na přiměřenou slevu z ceny přepravní služby
 - na zrušení smlouvy o přepravě před započetím přepravy a navrácení peněz za tuto službu, bylo-li již zaplacen

Čl. 6. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 6.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny Blue Sky Travel, s.r.o. poskytující služby nebo jiný Blue Sky Travel, s. r. o. pověřený pracovník povinen pro potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem.
- 6.2. Není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný Blue Sky Travel, s.r.o. pověřený pracovník sepsat se zákazníkem reklamační protokol. V tomto protokolu uvede osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo Blue Sky Travel, s.r.o. pověřenému pracovníkovi písemnosti popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo Blue Sky Travel, s.r.o. pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.
- 6.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřené ustanovení bodu 6.2.

Čl. 7. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 7.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci, pracovníkům provozovny, či jinému Blue Sky Travel, s. r. o. pověřenému pracovníkovi a pracovníkům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- 7.2. V případech, kdy zákazník čerpá službu bez přítomnosti průvodce Blue Sky Travel, s.r.o. či jiného Blue Sky Travel, s.r.o. pověřeného pracovníka a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku i zahraničí.

Čl. 8. ZPUSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 8.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služeb. Jinak Blue Sky Travel, s.r.o. poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka, v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s Blue Sky Travel, s.r.o. od smlouvy odstoupit. Musí však Blue Sky Travel, s.r.o. nahradit účelně vynaložené náklady a jinou újmu, která tím vznikne, pokud ji nemohl zabránit.
- 8.2. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce, vedoucího provozovny nebo jiného Blue Sky Travel, s.r.o. pověřeného pracovníka za uspokojující, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. o přehodnocení věcného vyřízení reklamace funkčně nadřízeného pracovníka. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději v termínu do 30 dnů od jejich obdržení.

Čl. 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 9.2. Reklamační řád Blue Sky Travel, s.r.o. nabývá účinnosti dnem.

V Praze dne 18.6.2018


BLUE SKY
TRAVEL s.r.o.
Chodská 11, 120 00 Praha 2
IČO: 25779281
DIČ: CZ25779281

podpis odpovědného vedoucího