



- Smluvní vztah**
- Předšmluvní podmínky**
- Cena zájezdu**
- Platební podmínky**
- Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu**
- Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstúpné (stornopoplatky)**
- Změna rezervace**
- Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy**
- Ostatní povinnosti zákazníka**
- Pojištění**
- Reklamační řád**
- Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky**
- Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů**
- Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kancelář BONTON, s.r.o., IČ: 253 90 589, se sídlem v Hranicích, Masarykovo nám. 17, PSČ 753 01, zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spis. zn. C 17442 (dále jen CK) a zákazník vzniká na základě zákaznické karty (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemně Smlouvou o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ze smyslu § 2525 OZ) a závazné přílohy (dále jen Smlouva nebo Smlouva o zájezdu) potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi.
- Smlouva se podepsáním zákazníka stává pro něj závaznou. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (pořadatele). Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na www.bonton.cz stránkách nebo v dodatečně nabídkové zájezdu) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpady ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. (tento doklad je integrován do Smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.
- Zákazník bývá před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník sleduje uvedené na www.mzv.cz. Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.
- Smlouvu lze měnit pouze písemně
- Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogech cestovní kanceláře BONTON, s.r.o., na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, vč. směnného kurzu CZK k EUR a USD a aktuální ceně leteckého paliva a motorové natky použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákaznické pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě potvrzené pracovníkem CK.
- V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zaznamenávat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zaneseny do informací poskytnutých na webových stránkách www.bonton.cz. Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytnuté na webových stránkách CK. **Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem centrály CK.**

2. Předšmluvní informace

- Zákazník, který si objedná zájezd (v souladu se zákonem 159/1999 Sb. a 89/2012 Sb.) obdrží před uzavřením smlouvy „Informační formulář o právech zákazníka – zájezd“ na prodejní nebo v příloze e-mailu (spolu s návrhem Smlouvy, v případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte Informační formulář o právech zákazníka – zájezd). V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka podle zákona 159/1999 Sb. a zákona 89/2012 Sb., ve znení pozdějších předpisů. Celé znění zákónů jsou k dispozici na <http://www.mmr.cz>
- Další předšmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na www.bonton.cz, stránkách. Jedná se zejména o trase cesty, dopravních prostředcích, místech, datech a časech odjezdu a příjezdu, zástávkách, velikosti skupin, jazyku, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pobytu a cesty pro osoby s omezenou schopností pobytu...

3. Cena zájezdu

- cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtována).
- CK má právo v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) – § 2530 NOZ na zvýšení ceny zájezdu z důvodů
 - zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen, pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie
 - daně, jakákoliv dodatečná obdoba peněžité plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou nebo
 - směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu
 Oznámení o zvýšení je zákazníkovi odesláno nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Zákazník má při snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu. CK má právo požadovat po zákazníkovi administrativní poplatek ve výši 500,- Kč za osobu za vyčíslení slevy z ceny zájezdu.
- písemné oznámení (e-mailem nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Pokud CK navrhne zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % může zákazník návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstoupení od smlouvy za předčasné ukončení zájezdu. Lhůta pro odstoupení je stanovena na 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě 5-ti dnů (písemně), platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět do 14-ti dnů od odstoupení od Smlouvy.
- palivový příplatek u leteckých zájezdů – u zájezdů s leteckou dopravou vychází cena dopravy (jejíž součástí je cena pohonných hmot), která je součástí ceny zájezdu z referenční ceny leteckého paliva 600,- USD/MT. V případě ceny leteckého paliva přesahující cenu 600 USD/MT, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o tzv. palivový příplatek, který bude zákazníkovi účtován jako POVINNÝ PŘÍPLATEK. V souladu se Smlouvami s leteckými dopravci bude zákazníkovi účtována výše palivového poplatku podle tohoto vzorce: Palivový poplatek (USD/1 zpáteční letenka) = (cena na světových trzích – referenční cena)*SP/SWK/K, přičemž „SP“ znamená průměrnou spotřebu paliva na daném letu v tunách, „SWK“ znamená koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,1395 a „K“ znamená průměrnou seřadovací kapacitu letadla, která činí 183 míst. Výsledek výpočtu se přečte z USD na CZK dle kurzu ČNB platného v den výpočtu. Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní dny určená Platts „Barges FOB Rotterdam High“ uveřejněná v „Platts Marketscan“ dostupném na www.platts.com. Referenční cena je 600 USD/MT (přičemž MT je označení pro metrickou tunu paliva). Za zvýšení ceny dopravu včetně cen pohonných hmot (v souladu s NOZ) se považuje také změna kurzu USD k CZK. Ceny letecké dopravy vycházejí z Referenčního kurzu 21,75 CZK za 1,- USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou jednu obousměrnou letenku) jednostranně zvýšena o 15,- Kč za každých 0,1 CZK, o které bude Referenční kurz převyšuje aktuální kurz.
- CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdu (a dalších služeb) u nových Smlou o zájezdu (nikoli tedy jednostranně u již prodaných zájezdů). Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlášení se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní síti prodejce CK) a má se za to, že podepsání Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uvedené v tištěných katalogech CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo úpravy ceny i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).
- případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkovi, nezákládají právo zákazníka na slevu
- je-li CK cena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.
- pro služby a ceny určené v rámci je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovří zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do výšky kategorie.
- Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo příání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a příání klientů (např. výhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v hotelu, usazení v autobuse – místenky) jsou zoplatněny a mohou být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu pouze formou příplatku. Žádné jiné poznámky a příání klientů, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvádět

4. Platební podmínky

- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu zájezdu buď zálohu 30/50 % (dle podmínek uvedených v katalogu CK) z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu, a to při uzavření Smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.
- Doplátek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.
- V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.
- Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou závazné zákazníkovi předtým až po plném zaplacení ceny zájezdu (odbovení je zasláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem/odletem) na e-mailovou adresu zájezda nebo obchodního zástupce (prodeje)

5. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu

Před zahájením zájezdu:

- Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna poskytnout odpovídající změny (např. program, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Ukončení zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínek počtu zákazníků nejpozději:

- 20 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dnů, 7 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2-6 dnů a 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny nebo CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a změny zájezdu oznámí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu před zahájením zájezdu (§2536 OZ). Pokud není ve Smlouvě (či Potvrzení o zájezdu) či přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, použijí se tyto limity minimálního počtu zákazníků na daném zájezdu:
- 40 osob u pobytových a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou. 20 osob u poznávacích zájezdů s leteckou dopravou.
- 40 osob u pobytových zájezdů s leteckou dopravou. 10 osob u zájezdů do mimoevropských destinací s převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech:
 - při jednostranném zrušení zájezdu ze strany CK, při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin, při závazné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, při změně ceny zájezdu vyšší než 8 % v souladu s bodem 3, při závazné změně ubytování u pobytových zájezdů – za závaznou změnu se nepovažuje, je-li nově ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, při závazné změně způsobu přepravy – za závaznou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, technických, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závaznou změnu se také nepovažuje změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu (z do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popřípadě autobusového jízdného. Na základě předání a pravidel běžných v mezinárodní letecké přepravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změnu letecké společnosti, typu letadla a let. řádu. Tyto změny, jakož i zpoždění odletu (odjezdu) nezaviněné CK, nelze rovněž považovat za závaznou změnu přepravy.
- Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se její změnou souhlasí.

V průběhu zájezdu:

- CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
- Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny
- CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu závažných změn, z důvodu rozložení státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávka, dopravní či technické problémy, nestěsí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za následky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.
- Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

6. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstúpné (stornopoplatky)

- Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK.
- Zákazník má právo na odstoupení zájezdu bez úhrady odstoupení pokud: CK zvýší cenu zájezdu o více než 8 %, podstatně změně některou z hlavních náležitostí zájezdu, misé určité cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přípravu).
- Ve všech dalších případech zákazníkova odstoupení od uzavřené Smlouvy s CK (mimo výše jmenované případy, kdy je možné odstoupení bez odstoupení) má CK právo účtovat odstúpné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstúpné je splatné ihned. Po odečtení odstoupení o celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstoupení (stornopoplatky) byla vyšší než zaplacená částka, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstoupení (stornopoplatky). Výše odstoupení je uvedena za osobu! Minimální výše jakéhokoliv odstoupení je 1.000,- Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena za os. nepřesáhne 1.000,- Kč se minimální výše odstoupení rozumí cena zájezdu).

Výše odstoupení u zájezdů do evropských destinací:

Výše odstoupení závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu, a to:

Zrušení zájezdu:	60 a více dnů před odjezdem - minimálně:	Kč 1.000,- /os., Kč 3.000,- /os.*
	59-46 dnů před odjezdem	15 % ceny zájezdu
	45-30 dnů před odjezdem	50 % ceny zájezdu
	29-17 dnů před odjezdem	75 % ceny zájezdu
	16-05 dnů před odjezdem	90 % ceny zájezdu
	méně než 5 dnů před odjezdem	100 % ceny zájezdu

* u zájezdů s odletem/příletem do/z Katovic

- Pokud má zákazník sjednanou komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstoupení, neboť služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.
- Při určeni počtu dnů pro výpočet odstoupení se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

Výše odstoupení u zájezdů do mimoevropských destinací:

- Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, neretundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:
- | | |
|--|--------------------|
| 60 a více dnů před odjezdem (odletem): | 50 % ceny zájezdu |
| 59-30 dnů před odjezdem (odletem): | 80 % ceny zájezdu |
| 29-11 dnů před odjezdem (odletem): | 90 % ceny zájezdu |
| 10 a méně dnů před odjezdem (odletem): | 100 % ceny zájezdu |

- Pokud má zákazník sjednanou komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstoupení - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.
- Při určeni počtu dnů pro výpočet odstoupení se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy je stornována jedna osoba nebo více osob sdílejících jednu ubytovací jednotku tak, že v ubytovací jednotce zůbude pouze jedna plně placená osoba (pokoj/studio) nebo jen 2 plně placení osoby (apartmán, rodinný pokoj apod.) bude účtován příplatek za neobsazené lůžko (jednotlivých pokojů). Pokud 2 plně placení příplatek nebude zákazník souhlasit, má možnost stornovat celou Smlouvu o zájezdu. Stornopoplatky však budou aplikovány na všechny osoby.

7. Změna rezervace

Změna jména zákazníka

- Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená (oznámení se tímto stává součástí Smlouvy nebo bude Smlouva přepracována a změny zaneseny přímo do takto přepracované Smlouvy), a to nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Dnem prokázáním doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením Smlouvy. Za změnu jména osoby ve Smlouvě (rezerv. čísle) je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 200,- Kč u zájezdů v Evropě, 1.000 Kč u zájezdů do mimoevropských destinací a 50,- Kč u jednotlivých zájezdů v Evropě za překnihovanou osobu včetně dítě. Změna osoby nebude provedena v případě, že to neumožňuje dodavatel služeb (například u letenek, kde není možné změnit jméno pasážera u existující rezervace letenky). Případně může CK účtovat výši poplatku za změny osoby rovnající se výši poplatku požadovaného dodavatelem služeb (například letecké společnosti, pronájem vozu apod.) navýšený o administrativní poplatky tj. výše uvedenou smluvní pokutu uvedenou v tomto odstavci.

Změna termínu zájezdu, změna destinace nebo změna typu ubytování (bez připlacené služby Změna termínu a destinace 10 dnů před odletem / odjezdem zdarma“):

- Změna Smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CK provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování, je posuzována jako podstatná změna Smlouvy a zákazník je povinen zaplatit za překnihování. Je-li o změnu požádáno v době 40 a více dnů před zahájením zájezdu - smluvní pokutu ve výši 300,- Kč u zájezdů v Evropě, 1.000 Kč u zájezdů do mimoevropských destinací nebo 50,- Kč u jednotlivých zájezdů za každou překnihovanou změnu. V období 39 a méně dnů před zahájením zájezdu, posuzuje CK požadavek zákazníka na změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatky dle bodu 5. CK neumožní změnu pokud to neumožňují podmínky dodavatelů jednotlivých služeb (změna letenky apod.).

Změna termínu zájezdu, změna destinace nebo změna typu ubytování (s připlacenou službou Změna termínu a destinace 10 dnů před odletem / odjezdem zdarma“):

- Zákazník může zakoupit (při uzavření smlouvy do 31.3.) službu „Změna termínu a destinace 10 dnů před odletem / odjezdem zdarma“ za 100,- Kč za osobu pouze k pojišťovacímu balíčku Exclusive za 45,- Kč/os./den ke všem pobytovým zájezdům s leteckou a autokarovou dopravou do Řecka, Bulharska, Chorvatska a Černé Hory.
- Zákazníci, kteří mají tuto službu zakoupenou, mohou z jakéhokoliv důvodu nebo bez udání důvodu nejméně 10 dnů před odjezdem nebo odletem (do tohoto počtu dnů se nezapočítává den odletu nebo odjezdu) změnit hotel, destinaci nebo upravit termín cesty, avšak pouze za předpokladu, že je to z objektivních důvodů možné – tedy BONTON, s.r.o. disponuje volnými kapacitami v ubytovacích, dopravních, stravovacích zařízeních etc.
- odjezd nebo odlet nového (změněného) zájezdu musí být ve stejném termínu jako odjezd / odlet na původní zájezd +/- 10 dnů
- nový zájezd musí být v minimálně stejné ceně sjednané v původní Smlouvě o zájezdu
- na nový zájezd nelze uplatnit žádné slevy First Minute, dítě zdarma, Last Minute apod. – na nový zájezd tedy bude uplatněna plná katalogová cena a zákazník je povinen případný rozdíl smluvního sjednané Smlouvy o zájezdu a služeb nově sjednané Smlouvy o zájezdu uhradit (doplátit)
- službu není možné využít na změnu jména, na zájezdy s linkovými lety, exotické zájezdy, poznávací zájezdy a jakékoli jiné zájezdy, než zájezdy s autokarovou a leteckou dopravou do Řecka, Chorvatska a Černé Hory

8. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy, pokyny k odjezdu

- Zákazníci, kteří se přihlíší k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řídičský průkaz apod.). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.



- V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, CK nese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se může dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je taktéž účtován stornopoplatek jako by zájezd dostal v den odjezdu, tedy de bodu 5.
- zákazník je povinen se seznámit s veškerými informacemi týkajícími se poskytování služeb, zejména trasy cesty na www.bontonek.cz, v prodávě, kde zájezd zakupuje, nebo kdykoli telefonicky na centrále CK (+420604252146). Zákazník odpovídá za veškeré potřebné povolení ke vstupu a všechny potřebné cestovní doklady (za svou osobu i všech spolucestujících osob) potřebné ke vstupu do cílové destinace i tranzitu přes všechny projížděné země.
- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud zaviněným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- Zákazníci, kteří cestují s cestovním dokladem jiným, než vydaným Českou republikou, mohou uvést tuto skutečnost na Smlouvu o zájezdu a nahlásit tuto skutečnost řidiči autobusu při nástupu do autobusu v místě odjezdu nebo nahlásit tuto skutečnost průvodci či letištnímu personálu u zájezdu s letadskou dopravou.
- CK zaslá klientům 7 dní před odletem/odletem pokyny na cestu (případně voucher, letenky, pojistovací karty a rozsah pojištění...), elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zaslány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odhání na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout odhání také v centru CK v Hranicích osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplňková služba, která musí být uveřejna jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 60,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Letenky, vouchery i pojistovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zaslány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytisknutí (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyzvednout. Zákazník uvádí na Smlouvě o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měnit před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případně nesrovnalosti hlásit písemně CK.

9. Ostatní povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří:

- Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- CK zaslá klientům 7 dní před odletem/odletem pokyny na cestu (případně voucher, letenky, pojistovací karty a rozsah pojištění...), elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zaslány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odhání na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout odhání také v centru CK v Hranicích osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplňková služba, která musí být uveřejna jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 60,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Letenky, vouchery i pojistovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zaslány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytisknutí (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyzvednout. Zákazník uvádí na Smlouvě o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měnit před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případně nesrovnalosti hlásit písemně CK.
- Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiných cestovních kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit event. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpá služby zajištěné dle Smlouvy.

Vyloučení zákazníka ze zájezdu:

- průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CK má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci, či obtěžuje-li tento zákazník své okolí, personál v hotelu apod., zejména v dalších účastnících zájezdu. Zákazník může být také vyloučen ze zájezdu pokud zaviněným způsobem omdlá nebo ubytovatel říd jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zájmy dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK používá veškeré dostupné legální postupy v dané zemi proti nevhodnému chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

10. Pojištění

- V ceně kombinací služeb (zájezdů), které nejsou objednávány zákazníkem na základě rámcové smlouvy o pořádání pracovních cest souvisejících s její obchodní činností, podnikáním nebo povoláním (služební cesty) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění zájezdu v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99 Sb. a zároveň dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3 zák. č. 159/99 Sb. Toto osvědčení nahrazuje doklad pro poskytnutí služby. Zároveň jsou přímo ve Smlouvě uvedeny pokyny pro cestující - způsob oznámení případné události. Každý klient musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění příbudeho storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření Smlouvy. Rozsah standardní zdravotní pojištění je uveden v katalogu zájezdů. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese: https://www.travsupsys.sk/download/UNIOA_VSP_CES10.pdf

Formuláře pro hlášení pojistných událostí:

- Z léčebných výloh, omezení a zavazadel https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_CP.pdf
- Z úrazového pojištění https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_UP.pdf
- Ze storna služeb https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_ST.pdf

11. Reklamační řád

- Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře BON TON, s.r.o.), je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnutých služeb cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacce“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout pořadatelé vadu bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537-2540 NOZ. Vytikne-li zákazník bez zbytečného odkladu vadu a CK uzná nároky zákazníka má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Při řešení reklamacce je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravních prostředků, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelé služeb, které jsou předmětem reklamacce, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uvedené v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK, případně vedoucímu provozny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstránění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamacce může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři v Hranicích na adrese: **BON TON s.r.o., Masarykovo nám. 17, 753 01 Hranice** nebo e-mailem: bontonek@bontonek.cz

Reklamacce může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní síť CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupi) – tedy ve své cestovní agentuře či pobočce CK. Přijmout reklamacce je oprávněn každý pracovník CK na centrále v Hranicích, každý pracovník pobočky CK či pracovník prodejního místa obchodní síť CK, kde si klient reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamacce uvede své jméno, příjmení, trvale bydliště, datum, důvod a předmět reklamacce, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacce průkazně skutkové doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamacce uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamacce považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamacce musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, jak zákazník reklamacce uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacce a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytování služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacce, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepíše a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složených případech do tří dnů. To do doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstránění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. V případech kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webová stránka: www.adr.coi.cz. V případě, že si zákazník objednal (sjednal) služby CK on-line má zákazník právo se obrátit pro řešení spotřebitelských sporů na „ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nemá-li zájezd vlnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá netměrné náklady. Nejednání-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůte, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelné vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítá nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytne-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprost, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a neprokotelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradi cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. **CK nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cen, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.** Za předmět reklamacce se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní típavy pojištění nebo zájmu pojištění na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty do zahraničí a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby,

nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprost, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvu sjednaných služeb) a zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nemůže nebo předpokládá nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohou být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravnými podmínkami a Přípravnými řádky, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. **Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoli další reklamacce vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce.** V ostatním platí ustanovení obecné závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacce se řídí obecně závaznými právními předpisy.

12. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

- Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body
- Ubytování na pokojích hotelu a apartmánu je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny.
- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ráno, pozdní večerní či noční přílet/odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za krácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamacce. Let může částečně nebo zcela zahazovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodině a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést nárok na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odhání na letišti, nástup do autobusu...), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.
- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k ubytování, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacích zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamacce. Dětské postýlky je nutno si vyzádat předem v CK.
- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka převná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přistýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel. Při uplatnění akce dítě zdarma a slevy pro děti (dětská cena snížená oproti ceně dospělé osoby) může být vždy poskytnuta dítěti přistýlka.
- Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že se mužské lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka.
- Zákazník nemá nárok na vícetýžňový pokoj, než je počet platících zákazníků dle objednávký – Smlouvy o zájezdu i v případě, že je na smlouvě o zájezdu uveden jiný typ ubytování (např. při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvojlůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uvedeno čtyřlůžkový pokoj).
- stravování formou light all inclusive a all inclusive se považuje za identické, přesný popis stravy je uveden v katalogu CK, na webových stránkách, v nabídkových listech apod.
- V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučujeme se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.
- Vodu z vodovodu obyvatelých říčních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používat vodu balené.
- V hotelích a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teple občas povazná voda a rovněž dochází ke krátkodobým výpadkům (i opakovaně) zásobování vodou i elektrickou energií. V jiných oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušování dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacit v rámci možnosti náhradní dodávky vody.
- Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v různých zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tamní předpisy tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakožkoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.
- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém sejfě, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.
- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odlišky od kategorizace v našich podmínkách.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvojlůžkového (event. vícetýžňového) pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepřehledného počasí, příp. z důvodů přeřízení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování příjpu, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců se mohou nepodařit této změně zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje škodu, která nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpany. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /příletu do 24 hodin není považována za závaznou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci
- CK, delegát, průvodce, jiná pověřená osoba či majitel ubytovací kapacity má právo vyžadovat při příjezdu do místa ubytování složení vratné kauce (obvykle 50-100,- Euro/ubytovací jednotku), která bude vrácena zákazníkovi v den odjezdu zpět, pokud bude ubytovatel jednoduše předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána.
- Pres veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek pozdní příjezd. Pro případné řešení reklamacce je vždy směřovaný počet fyzických osob v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večerní, jiných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.
- Porucha klimatizace autokaru (jei nefunkčnosti nebo omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu / kompenzaci
- Poskytování některých doprovodných služeb (animací programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních vyletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakožkoli náhradu.
- CK nese odpovědnost za žádnou službu, která není specifikována na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objedná v průběhu pobytu (dovolené zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní vyletů a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádané a organizovány a CK a CK nese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami - fakultativními vylety, příplatky, půjčení kol, automobilů, pronájem filmové, masáže apod., hrazeníjí třím stornem (hotelu, místním CK, půjčovárnou apod.).
- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (4 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornoplatek dle bodu 5.
- V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxy v ceně pobytu (zájezdu), v jiných mohou být účtovány v Eurech (nebo jiné místní měně) přímo po příjezdu do cílové destinace. Tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.) a v pokynech zasláných zákazníkům před cestou
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinná také předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní má CK právo vyžadovat přiměřenou odměnu za vynaložené čas zaměstnanců, poštovné, dopravné apod.
- CK poskytně zákazníkovi pomoc v nesnadných, omezeně-li se požáhení zájezdu zákazník v nesnadných, nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou. Zákazník může kdykoli kontaktně nouzovou linku CK +420604252146.

13. Zpracování osobních údajů

- CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instruce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy - diety v souladu se článkem 6., odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.
- na webových stránkách CK, konkrétně na adrese: http://bontonek.cz/dokumenty/informace_o_zpracovani_udaju.pdf je k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, ve kterém jsou uvedeny detailně všechny relevantní informace o správcích údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správce údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytováním informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námítky proti zpracování osobních údajů apod.
- zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolony na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zaslání speciálních obchodních nabídek členům věrnostního programu CK – BON TON klub)
- zákazník má také možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v místě zájezdu)
- zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování a na přenositelnost údajů u jednoho správce k druhému. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo e-mailem: bontonek@bontonek.cz
- pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS)

14. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejistoty před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodejce CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
- Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jmenem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnil.

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2018

Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře BON TON, s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / Závazné příhlášky. Prohlašuji, že jsem oprávněn za sebe i za osoby, za které či ve prospěch kterých je Smlouva o zájezdu / závazná příhláška uzavřena souhlasí s těmito výše uvedenými Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře BON TON, s.r.o. což stvrzuji podpisem Smlouvy o zájezdu / závazné příhlášky.



1. Smluvní vztah
2. Předmluvní podmínky
3. Cena zájezdu
4. Platební podmínky
5. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu
6. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstupné (stornopoplatky)
7. Změna rezervace
8. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy
9. Ostatní povinnosti zákazníka
10. Pojištění
11. Reklamační řád
12. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky
13. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů
14. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kancelář BONTON, s.r.o., IČ: 253 90 589, se sídlem v Hranicích, Masarykovo nám. 17, PSČ 753 01, zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spis. zn. C 17442 (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickém (příp. jeho pravomocným) zástupcem podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 OZ) /závazné přihlášky (dále jen Smlouva nebo Smlouva o zájezdu) potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi.
- Smlouva se podpisem zákazníka stává pro něj závaznou. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (opodátale). Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě. Zákazník svým podpisem pod Smlouvu stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na www.bonton.cz stránkách nebo v dodatečně nabízející Smlouvě) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. (tento doklad je integrován do Smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.
- Zákazník byl před uzavřením slouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník slouduje uvedená na www.mzv.cz. Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.
- Smlouvu lze měnit pouze písemně
- Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogech cestovní kanceláře BONTON, s.r.o., na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, vč. směnného kurzu CZK k EUR a USD a aktuální ceně leteckého paliva a motorové nafty použitých pro kalkulaci zájezdu. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákaznické pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě potvrzené pracovníkem CK.
- V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zaznamenávat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zaznamenány do informací poskytovaných na webových stránkách www.bonton.cz Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytované na webových stránkách CK. **Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem centrály CK.**

2. Předmluvní informace

- Zákazník, který si objedná zájezd (v souladu se zákonem 159/1999 Sb. a 89/2012 Sb.) obdrží před uzavřením smlouvy „Informační formulář o právech zákazníka – zájezd“ na prodávě nebo v příloze e-mailu (spolu s návrhem Smlouvy, v případě zaslání e-mailu si zákazník nejlépe přečte Informační formulář o právech zákazníka – zájezd). V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka podle zákona 159/1999 Sb. a zákona 89/2012 Sb., ve znení pozdějších předpisů. Celé znění zákona jsou k dispozici na <http://www.mmr.cz>
- Další přehlední informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na www.bonton.cz stránkách. Jedná se zejména o trase cesty, dopravních prostředcích, místech, datech a časech odjezdů a příjezdů, zastávkách, velikosti skupin, jazyku, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pobytu a cesty pro osoby s omezenou schopností pobytu...

3. Cena zájezdu

- cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno).
- CK má právo v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) - § 2530 NOZ na zvýšení ceny zájezdu z důvodů:
 - a) zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen, pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie
 - b) daně, jakákoliv dodatečná obdoba peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou nebo
 - c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu
 Oznámení o zvýšení je zákazníkovi odesláno nejpozději dvacet dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník odsloužit odstoupit. Zákazník má při snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu. CK má právo požadovat po zákazníkovi administrativní poplatek ve výši 500,- Kč za osobu za vylešení slevy z ceny zájezdu.
- písemné oznámení (e-mailem nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Pokud CK navrhne zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % může zákazník návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstúpné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení je stanovena na 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě 5-ti dnů (písemně), platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět do 14-ti dnů od odstoupení od Smlouvy.
- palivový příplatek u leteckých zájezdů – u zájezdů s leteckou dopravou vychází cena dopravy (zejř součástí je cena pohonných hmot), která je součástí ceny zájezdu z referenční ceny leteckého paliva 600,- USD/MT. V případě ceny leteckého paliva přesahující cenu 600 USD/MT, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o tzv. palivový příplatek, který bude zákazníkovi účtován jako POVINNÝ PŘÍPLATEK. V souladu se Smlouvami s leteckými dopravci bude zákazníkovi účtována výše palivového poplatku podle tohoto vzorce: Palivový poplatek (USD/1 zpatčení dopravy) = (cena na světových trzích – referenční cena)*SP*SWK/K, přičemž „SP“ znamená průměrnou spotřebu paliva na daném letu v tunách, „SWK“ znamená koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu ratů, který činí 1,1395 „K“ znamená průměrnou sedádkovou kapacitu letadla, která činí 183 míst. Výsledek výpočtu se přeočte z USD na CZK dle kurzu ČNB platného v den výpočtu. Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní dny určená Platts, Barges FOB Rotterdam High“ uveřejněná v „Platts Marketscan“ dostupném na www.platts.com. Referenční cena je 600 USD/MT (přičemž MT je označení pro metrickou tonu paliva). Za zvýšení ceny dopravu včetně cen pohonných hmot (v soulad s NOZ) se považuje také změna kurzu USD k CZK. Ceny letecké dopravy vycházejí z Referenčního kurzu 21,75 CZK za 1,- USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou jednu obousměrnou letenku) jednostranně zvýšena o 15,- Kč za každých 0,1 CZK, o které bude Referenční kurz přečíslen aktuálním kurzem.
- CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdu (a dalších služeb) u nových Smlou o zájezdu (nikoli tedy jednostranně u již prodaných zájezdů). Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhláší se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejců CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uvedené v tištěných katalogích CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).
- případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu
- při I-CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy,
- pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.
- Výševy slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Zádnu slevu, výhodu nebo přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. výhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v hotelu, usazení v autobuse – místenky) jsou zpoplatněny a mohou být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu pouze formou příplatku, žádné jiné požadavky a přání klientů, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvádět

4. Platební podmínky

- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu zájezdu bud zálohu 30/50 % (dle podmínek uvedených v katalogu CK) z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu, a to při uzavření Smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.
- Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Při placení slouženou se termínem zaplacení roznými termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení roznými termín, kdy je na běžný účt CK připsána požadovaná částka.
- V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.
- Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu (obdobně je zasíláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem/odletem)
- 50 dnů před odjezdem je povinen zákazník zaslat CK seznam účastníků zájezdu (obsahující jméno, příjmení, datum narození, případně další údaje, které CK po zákazníkovi požaduje)
- V případě poskytnutí volných (bezplatných) míst v zájezdu v prospěch zákazníka hradí zákazník za toto místo pouze příplatek, které nejsou zahrnuté v základní ceně zájezdu, počet volných míst (případně sleva) je vždy dohodnuta písemně ve smlouvě o zajištění zájezdu pro kolektiv

5. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu

Před zahájením zájezdu:

- Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínky počtu zákazníků nejpozději:
 - 20 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dnů, 7 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2-6 dnů a 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny nebo CK v plnění závazku brání nevyhnutelně a mimořádně okolnosti a zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu před zahájením zájezdu (§2536 OZ). Pokud není ve Smlouvě (či Potvrzení o zájezdu) či přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, považují se tyto limity minimálního počtu zákazníků na daném zájezdu:
 - 40 osob u pobytových a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou, 20 osob u poznávacích zájezdů s leteckou dopravou, 40 osob u pobytových zájezdů s leteckou dopravou, 10 osob u zájezdů do mimoevropských destinací
- Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoli stornopoplatků v následujících případech:
 - při jednostranném zrušení zájezdu ze strany CK, při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin, při závazné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, při změně ceny zájezdu vyšší než 8 % v souladu s bodem 3, při závazné změně ubytování u pobytových zájezdů – za závaznou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektivně vyšší kategorii ve stejné oblasti, při závazné změně způsobu přepravy – za závaznou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, technických, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závaznou změnu se také nepovažuje změna odletového (odjezdového) či přiletového (příjezdového) místa oprti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného včetně 2. třídy, pořídit autobusového jízdného. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké přepravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změnu letecké společnosti, typu letadla a let. řádu. Tyto změny, jakož i zpoždění odletu (zájezdu) nezaviněná CK, nelze rovněž považovat za závaznou změnu přepravy.
 - Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se její změnou souhlasí.

V průběhu zájezdu:

- CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby doručit. V takovém případě je CK povinna:
- Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zamezení zájezdu
- Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny
- CK si vyhrazuje právo změnu věčného i časového programu z důvodu zasažení vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (místní bezpečnostní situace, stávka, výprší či technické problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za následky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.
- Prerušil-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

6. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstupné (stornopoplatky)

- Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK.
- Zákazník má právo na odstoupení zájezdu bez úhrady odstúpného pokud: CK zvýší cenu zájezdu o více než 8 %, podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu, místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelně a mimořádně okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu).
- Ve všech dalších případech zákazníkova odstoupení od uzavřené Smlouvy s CK (mimo výše jmenované případy, kdy je možné odstoupení bez odstúpného) má CK právo účtovat odstúpné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Toto odstoupení musí zákazník učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK.
- Stornopoplatek bude účtován vždy ve výši dosud zaplacených záloh (zálohy jsou tedy nevrátěné). Stornopoplatek je splatný ihned. Pokud je výše stornopoplatku vyšší, než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši stornopoplatku. Minimální výše jakéhokoli storna zájezdu je 1.000,- Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena za os. nepřesáhne 1.000,- Kč se minimální výší storna rovnají ceně zájezdu).

Zákazník má právo do 30-ti dnů před odjezdem změnit počet účastníků o maximálně 10% bez povinnosti hradit stornopoplatky za zrušené (stornované) osoby.

- Pokud má zákazník sjednanou komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstúpného, neboť služba je čerpána a dodavatelé uhrzena v plné výši.
- Při určení počtu dnů pro výpočet odstúpného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

7. Změna rezervace

Změna jména zákazníka

- Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená (oznámení se tímto stává součástí Smlouvy nebo bude Smlouva přepracována a změny zaneseny přímo do takto přepracované Smlouvy), a to nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Dnem prokázánoho doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou. Za změnu jména osoby ve Smlouvě (rezerv. čísle) je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (u jednodenních zájezdů 50,- Kč) za přejmenovanou osobu včetně děti.

Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu nebo změna typu ubytování

- změny termínu zájezdu, změna místa zájezdu (cílové destinace) nebo změna typu ubytování (jiný hotel apod.) není u zájezdů pro skupiny možná. Jakákoliv taková změna bude považována za odstoupení zákazníka od smlouvy a bude účtováno odstúpné (stornopoplatky) dle bodu 6.

8. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy, pokyny k odjezdu

- Zákazníci, kteří se přihlášli k zájezdům, odpovídají za plnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičské průkazy apod.). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.
- V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projižděnými zeměmi) místními orgány, CK nese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dorazit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je také účtován stornopoplatek jako by zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.
- zákazník je povinen se seznámit s veškerými informacemi týkající se poskytovaných služeb, zejména trasy cesty na www.bonton.cz, v prodejně, kde zájezd zakupuje, nebo kdykoli telefonicky na centrále CK (+420604252146). Zákazník odpovídá za veškerá potřebná povolení ke vstupu a všechny potřebné cestovní doklady (za svou osobu i všech spolucestujících osob) potřebné ke vstupu do cílové destinace i tranzitu přes všechny projížděné země.
- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závazným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevýživných služeb.
- zákazníci, kteří cestují s cestovním dokladem jiným, než výstupem Českou Republikou, musí uvést tuto skutečnost na Smlouvu o zájezdu a nahášíst tuto skutečnost řidiči autobusu při nástupu do autobusu v místě odjezdu nebo nahášíst tuto skutečnost přivodci či letištnímu personálu u zájezdů s leteckou dopravou.
- CK zasílá klientům 7 dnů před odjezdem/odletem pokyny na cestu (případně voucher, letenky, pojišťovací karty a rozsah pojištění...) elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odhaverné na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout odhaverné také na centrále CK v Hranicích osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplňková služba, která musí být udevána jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 60,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Letenky, vouchery i pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytisknutí (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyzádat. Zákazník uvádí na Smlouvu o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případně nesrovnalosti hlásit písemně CK.

9. Ostatní povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří:

- Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- Osoby od 15-ti do 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce staršího 18-ti let nebo v jeho doprovodu. Děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let a s písemným souhlasem (na předepsaném formuláři v češtině a angličtině) obou zákonných zástupců dítěte (formulář je k dispozici na www.bonton.cz).
- Zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.), což státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami. CK nese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víz, neuplatněním cestovních dokladů apod. nebo vadnými ikonky zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržem tohoto ustanovení, nese zákazník. Trasa cesty autokarových zájezdů je k dispozici na www.bonton.cz Pokud existují alternativní trasy cesty, je zákazník povinen disponovat potřebnými doklady, povoleními a vízy na všechny možné trasy cesty. Zákazník si může vyzádat písemné potvrzení trasy cesty od CK.
- Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osobu a držetovát stanovený program, držetovát předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, v případě porušení právních předpisů nebo závazného narování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejné

tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit event. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpá služby zajištěné dle Smlouvy.

Vyloučení zákazníka ze zájezdu:

- průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CK má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci, či obtěžuje-li tento zákazník své okolí, personál v hotelu apod., zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také vyloučen ze zájezdu pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či jiné zájmové poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy v dané zemi proti nevhodnému chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

10. Pojištění

V obse kombinaci služeb (zájezdu) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99 Sb. a je součástí dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3. č. 159/99 Sb. Toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištění osoby. Zároveň jsou přímo ve Smlouvě uvedeny podmínky pro cestující - způsob oznámení pojistné události. Každý klient musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření Smlouvy. Rozsah standardní nabídky pojištění je uveden v katalogu zájezdů. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese: https://www.travspysys.sk/download/UNIQA_VPP_CES10.pdf

Formuláře pro hlášení pojistných událostí:

- Z úředního výloh, odpovědnosti a zavazadel https://www.travspysys.sk/download/PU_Uniqa_CP.pdf
- Z léčebného pojištění https://www.travspysys.sk/download/PU_Uniqa_UP.pdf
- Ze storna služeb https://www.travspysys.sk/download/PU_Uniqa_ST.pdf

11. Reklamační řád

Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře BON TON, s.r.o.), je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnutých služeb cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacce“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vada, je zákazník povinen vytknout pořadateli vadu bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537-2540 NOZ. Vytikne-li zákazník bez zbytečného odkladu vada a CK uzná nároky zákazníka má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Při řešení reklamacce je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacce, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. **Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom sméru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejménší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku poruchy – delegátovi CK, případně vedoucím provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstránění vady, nalézané okamžitě řešení). Reklamacce může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem v zástupu cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři v Hranicích na adrese: BON TON s.r.o., Masarykovo nám. 17, 753 01 Hranice nebo e-mailem: bontonek@bontonek.cz**

Reklamacce může zákazník uplatnit také na jakémkoliv prodejním místě obchodní sítě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře či pobočce CK. Přijmout reklamacce je oprávněn každý pracovník CK na centrále v Hranicích, každý pracovník pobočky CK či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si klient reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamacce uvede své jméno, příjmení, trvale bydlící, datum, důvod a předmět reklamacce, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacce průkazně skutkové doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamacce uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamacce považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamacce musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, jak zákazník reklamacce uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacce a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytnuté služby určitě písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacce, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol popisuje osobu, která se zákazníkem protokol sepsala a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvořil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamacce ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se cestovní kanceláře se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtu. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. V případě, že si zákazník objednal (sjednal) služby CK online má zákazník právo se obrátit pro řešení spotřebitelských sporů na „ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem národní očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevzdává nejméně náklady. Nejedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelné vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítá nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitě náprava vzhledem k zvláštním zájmům zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovíděnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostit, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a neprokatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hraď cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. **CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.** Za předmět reklamacce se nepovažují akce a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužil objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se anižé odpovíděnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu (v rámci zájezdu/Smlouvy sjednaných služeb) a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován podmínkami a) Přípravami řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. **Zráta, pokosení či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoliv další reklamacce vztahující se k letecké dopravě reklamacce zákazník přímo u leteckého dopravce.** V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacce se řídí obecně závaznými právními předpisy.

12. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

- Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body
- Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny.
- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekrečního pobytu. **Brzký ranní, pozdní večerní či noční přílet/odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamacce. Let může částečně nebo zcela zasahovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít i situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK olvívnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamacce. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odhacení na letišti, nástup do autobusu...), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.**
- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k ubytování, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamacce. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přístýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přístýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel. Při uplatnění akce dítě zdarma a slevy pro děti (dětská cena snížená oproti ceně dospělé osoby) může být vždy poskytnuta dítěti přístýlka.
- Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že se manželské lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka.
- Zákazník nemá nárok na vlečlůžkový pokoj, než je počet platících zákazníků dle objednávkový - Smlouvy o zájezdu i v případě, že je na smlouvě o zájezdu uveden jiný typ ubytování (např: při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvojlůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj).
- stravování formou light all inclusive a all inclusive se považuje za identické, přesný popis stravy je uveden v katalogu CK, na webových stránkách, v nabídkových listech apod.
- V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučujeme se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.
- Vodou z vodovodu obytavéle jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používat vodu balené.
- V hotelích a ubytovacích zařízeních se soláním ohřevem teče občas povlažná voda a rovněž dochází ke krátkodobým výpadkům (i opakovaně) zásobování vodou i elektrickou energií. V jižních oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušení dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacity v rámci možnosti náhradní dodávky vody.

- Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou namířeny tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu či je postihnou na dovolené střevní a zářivací potře nemohou požadovat po CK jakoukoliv finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správa příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.
- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém sefku, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.
- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvojlůžkového (event. vícečlůžkového) pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepřehledného počasí, příp. z důvodů přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moře, cestující musí být plánování přípoji, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových částí se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a CK nesouhlasí s tím, že letových i jiných přepravců se nemohly nepodílet těmito změnami zaměřit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpany. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /příletu do 24 hodin není považována za závaznou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci
- CK, delegát, průvodce, jiná pověřená osoba či majitel ubytovací kapacity má právo vyžadovat při příjezdu do místa ubytování složení vratné kače (obvykle 50-100,- Euro/ubytovací jednotku), která bude vrácena zákazníkovi v den odjezdu zpět, pokud bude ubytována jednotka předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána.
- Pres veškeré úsilí není v některých případech možné olvívnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamacce je vždy směřovaný počet využitých taxi v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeri, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud byli zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.
- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnost nebo omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu / kompenzaci
- Poskytování některých doprovodných služeb (animací programů, používání hotelových bazénů, nabídka fakultatívních vyletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoliv náhradu.
- CK nenese odpovědnost za žádnou službu, která není specifikována na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objednává v průběhu pobytu (dovolené, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní vylety a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádané a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami - fakultatívním vylety, příplatky, půjčení kol, automobilů, pronájem fitness, masáží apod., hrazenými třetí stranou (hotelu, místním CK, půjčovárnou apod.).
- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (4 osoby), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídnou nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není zákazníkovi k odstoupení od Smlouvy nebo povinnosti uhradit stornoplatek dle bodu 5.
- V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxy v ceně pobytu (zájezdu), v jiných mohou být účtovány v Eurech (nebo jiné místní měně) přímo po příjezdu do cílové destinace. Tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.) a v pokynech zaslaných zákazníkům před cestou
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinná takové předměty přebírat (od dopravce, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní má CK právo vyžadovat přiměřenou odměnu za vynaložený čas zaměstnanců, poštovné, dopravné apod.
- CK poskytne zákazníkovi pomoc v nesnáších, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnáších, nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou. Zákazník může kdykoliv kontaktnout nouzovou linku CK +420604252146

13. Zpracování osobních údajů

- CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlední, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platěbní instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety v souladu se článkem 6., odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a voláním těchto údajů.
- CK poskytuje osobní údaje subjektů údajů na adrese: http://bontonek.cz/dokumenty/informace_o_zpracovani_udaju.pdf je k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, ve kterém jsou uvedeny detailně všechny relevantní informace o správci údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správce údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytováním informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námítky proti zpracování osobních údajů apod.
- zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zahrnutím příslušné kolony na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zaslání speciálních obchodních nabídek členům věrnostního programu CK – BON TON klub).
- zákazník má také možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu).
- zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování a na přenositelnost údajů od jednoho správce k druhému. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo emailem: bontonek@bontonek.cz
- pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOŠ)

14. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejistoty před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
- Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech poskytnutých osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnil.

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2018

Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře BON TON, s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky. Prohlašuji, že jsem oprávněn za sebe i za osoby, za které či ve prospěch kterých je Smlouva o zájezdu / závazná přihláška uzavírána souhlasit s těmito výše uvedenými Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře BON TON, s.r.o. což svrzuji posipsem Smlouvy o zájezdu / závazné přihlášky.