Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře BON TON, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**") obchodní společnosti BON TON, s.r.o., IČ: 253 90 589, se sídlem v Hranicích, Masarykovo nám. 17, PSČ 753 01, tel: 581 605 080, email: bontonck@bontonck.cz zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spis. zn. C 17442 (dále jen „**CK**") podnikající v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu § 2 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 159/1999 Sb.**") jsou platné pro všechny smlouvy o zájezdu nebo obdobné smlouvy při prodeji jednotlivých služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem dle zákona č. 159/1999 Sb., uzavřené na formuláři nazvaném například závazná přihláška nebo objednávka (dále jen „**Přihláška**"), jejíž smluvní stranou je CK, jako pořadatel, ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**OZ**"), a zákazník, kterým může být ve smyslu § 2521 OZ ve spojení s § 4 zákona č. 159/1999 Sb. jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu (nebo Přihlášku), nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu (nebo Přihláška) uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva o zájezdu postoupena (dále jen „**zákazník**"). Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne 1. 11. 2022.

1.2 VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo Přihlášky uzavřené mezi zákazníkem a CK, resp. dokladu o smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu) (dále jen „**Smlouva**"). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.

1.3 Obsah práv a povinností CK a zákazníka je kromě Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu, a VOP určen rovněž popisem zájezdu v katalogu, případně v jiném nabídkovém materiálu včetně jejích online verzí na internetových stránkách www.bontonck.cz, případně i speciálními podmínkami přiloženými ke Smlouvě, které tvoří její nedílnou součást. V případě rozporu mezi textem Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu a popisem zájezdu v jakémkoli nabídkovém materiálu nebo VOP, má přednost Smlouva.

1.4 CK nabízí a prodává zájezdy ve smyslu § 1b zákona č. 159/1999 Sb., které realizuje na základě uzavírání smluv o zájezdu. Smlouva je uzavřena v okamžiku potvrzení ze strany CK. Při uzavírání Smlouvy prostředky komunikace na dálku (zejména internet) je Smlouva uzavřena na základě objednávky zákazníka v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK doklad o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu), resp. Smlouvu s náležitostmi potvrzení o zájezdu dle OZ, v textové podobě. Nedošlo-li k akceptaci ze strany CK dříve, je akceptací vydání tohoto dokladu o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu. Byla-li smlouva uzavřena mimo obchodní prostory podle § 1828 OZ, zákazník souhlasí s tím, aby potvrzení o zájezdu bylo poskytnuto zákazníkovi na jiném trvalém nosiči než na listině.

1.5 Smlouva se pro zákazníka i CK stává závazná od okamžiku jejího uzavření, přičemž není-li uvedeno jinak, vznikají vzájemná práva a povinnosti CK i zákazníka právě tímto okamžikem. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, povinnost CK k zajištění realizace sjednaných služeb cestovního ruchu vzniká uhrazením veškerých záloh anebo celé ceny zájezdu. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, povinnost CK k poskytnutí sjednaných služeb cestovního ruchu a s tím spojená práva zákazníka vyplývající z uzavřené Smlouvy, vznikají až uhrazením celé ceny zájezdu. Předáním vyplněné Smlouvy CK zákazník stvrzuje, že tyto VOP přijímá a souhlasí s nimi, stejné účinky nastávají při uzavření Smlouvy přes komunikaci na dálku elektronicky, ve které byl uveden zřejmý odkaz na VOP, a následně došlo k projevení vůle zákazníka být Smlouvou vázán. Uzavřením smlouvy o zájezdu (příp. učiněním projevu vůle smluvních stran být Smlouvou vázán, pokud není smlouva uzavřena v písemné formě) zákazník zároveň stvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na webových stránkách CK www.bontonck.cz (dále jen „**webové stránky CK**"), případně s dodatečnými podmínkami, těmito VOP, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy, přičemž vše je dostupné na webových stránkách CK a Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „**Přepravní podmínky**") a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravních podmínek závazné. Vše je dostupné na webových stránkách CK a případně zasíláno zvlášť zákazníkovi elektronicky anebo osobně předáno.

1.6 Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatelem zájezdu (dále jen „**objednatel**"). Pokud s CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podpisem Smlouvy stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k výlučné komunikaci CK i za ostatní zákazníky. Pro účely článků 2.9, 3.1 (e), 4.2, 4.5, 5.3 VOP se za zákazníka považuje toliko objednatel zájezdu, a CK je v těchto případech povinna komunikovat pouze s objednatelem. CK bude komunikovat s ostatními zákazníky, v jejichž prospěch objednatel uzavřel Smlouvu, jen tehdy, pokud o to objednatel CK výslovně požádá nebo to vyžaduje mimořádná situace, pokud zároveň objednatel uvedl kontaktní údaje na tyto osoby. Překročil-li objednatel své oprávnění anebo jeho oprávnění nebude potvrzeno, odpovídá za splnění závazku v rozsahu svého jednání za třetí osoby.

2. Cena zájezdu a platební podmínky

Cena

2.1 Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „**cena zájezdu**"). Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, povinnost CK k zajištění realizace sjednaných služeb cestovního ruchu vzniká uhrazením celé ceny zájezdu. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, povinnost CK poskytnout zákazníkovi sjednané služby cestovního ruchu, respektive právo zákazníka tyto služby čerpat, vzniká až uhrazením ceny zájezdu ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši dle stanoveného rozvrhu plateb. Cenou se rozumí cena, kterou CK potvrdí ve Smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK a zákazníkem. Ceny uvedené na webových stránkách CK (ceníky zájezdů, nabídkových listech atd.) nemusí být konečné. CK si vyhrazuje právo změny ceny zájezdu v souladu s článkem 2.2 a dále dle těchto VOP. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno). V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu nebo sjednaných záloh dle časového rozvrhu plateb se takové prodlení považuje za odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka dle článku 5.6 písm. a) doručené CK ke dni, kdy měla být platební povinnost splněna. Pokud však CK stanoví jinak, například oznámí zákazníkovi, že na závazku ze Smlouvy trvá, nebo se nadále dle Smlouvy fakticky zachová, zůstává závazek vzniklý ze Smlouvy mezi CK a zákazníkem bez dalšího zachován. Náklady spojené se zrušením účasti na zájezdu (stornopoplatky) je povinen uhradit zákazník, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

2.2 Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladech jsou uvedeny ve Smlouvě. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, budou takové náklady oznámeny zákazníkovi bez zbytečného odkladu po zjištění CK o existenci, výši (nebo změně výše těchto nákladů) těchto dalších nákladů spojených s realizací služeb objednaných zákazníkem. Další náklady, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout, jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxy, poplatky za vstup do cílové destinace, za transit přes některou oblast, zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu, změny ceny přepravy ze strany dopravce apod.

Platební podmínky

2.3 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby (včetně ceny zájezdu) na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě pod variabilním symbolem, kterým je číslo Smlouvy. Zákazník je rovněž oprávněn uhradit platby v hotovosti v sídle či provozovně CK příslušné osobě, která je za CK oprávněna jednat.

2.4 Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 2.3, případně zaplacení na pokladně CK např. na adrese sídla CK či provozovny CK. Zákazník je oprávněn úhradu provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc. Takovou osobu může být i zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy. Zákazník nese veškerou odpovědnost za jednání jím zmocněné osoby a za to, že jím zmocněná osoba uhradí CK cenu zájezdu nebo její část. Zákazník může cenu zájezdu nebo její část uhradit též osobě, která se prokáže oprávněním přijímat za CK platby zákazníků za zájezd (např. plná moc, smlouva o inkasu), přičemž touto osobou může být také zástupce cestovní agentury. Oprávnění příslušné osoby přijímat za CK platby za zájezd od zákazníků si však zákazník musí ověřit. CK upozorňuje, že zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy, často není zmocněn k přijetí plateb za CK.

2.5 Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, takto:

a) zákazník je povinen při uzavření Smlouvy uhradit zálohu ve výši 30 % sjednané ceny zájezdu,

b) zákazník je povinen uhradit další zálohu ve výši 20 % sjednané ceny zájezdu nejpozději do 31. 3. a zároveň nejpozději dva měsíce před poskytnutím první na Smlouvě sjednané služby (dle toho, které datum nastane dříve),

c) zbývající doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před poskytnutím první ve Smlouvě sjednané služby (zahájením zájezdu).

d) pokud je Smlouva uzavřena v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu (před poskytnutím první ve Smlouvě sjednané služby), je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu při uzavření Smlouvy.

2.6 Cena zájezdu či její část může být hrazena také:

a) formou poukazu či karty benefitních společností či obdobným bonusem či slevou (dále jen „**benefitní poukaz**"), které CK akceptuje, a pokud CK neurčí jinak. Použití benefitního poukazu pro platbu ceny zájezdu či její část se řídí podmínkami pro uplatnění a přijímání benefitních poukazů stanovenými vydavatelem daného benefitního poukazu. Benefitní poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě. Benefitní poukaz nelze směnit za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy ze strany CK nebo zákazníka. V případě odstoupení od Smlouvy CK vrátí zákazníkovi benefitní poukaz v hodnotě ponížené o odstupné (pokud se uplatní). Původní benefitní poukaz se zákazníkovi nevrací. Benefitními poukazy lze hradit nejvýše 30 % z celkové ceny zájezdu. Benefitní poukazy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy CK (není-li výslovně uvedeno jinak). Z částky hrazené benefitními poukazy se tak neposkytuje např. sleva za včasný nákup apod.

b) formou voucheru vydaného CK, resp. formu vydaného poukazu (dále jen „**voucher**"), jenž CK zákazníkovi vydá v souladu s ust. § 2525 odst. 5 ve spojení s § 1811 OZ na základě svého rozhodnutí nebo dohody se zákazníkem v elektronické podobě, přičemž tento voucher může být uplatněn pouze jeho oprávněným držitelem. Nedoplatek ceny zájezdu je nutno uhradit v penězích hotově na pobočce CK nebo bezhotovostním převodem na účet. Takový voucher musí být uplatněn za podmínek stanovených na voucheru CK. V případě odstoupení od Smlouvy CK vrátí zákazníkovi voucher v hodnotě ponížené o odstupné (pokud se uplatní). Původní voucher se zákazníkovi nevrací.

Snížení a zvýšení ceny při změně nákladů

2.7 CK je v souladu s § 2530 OZ oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu z důvodu, že se v době od zveřejnění příslušného ceníku zájezdů na webových stránkách CK, potažmo jakéhokoliv nabídkového listu zájezdů (pokud se cena liší od ceníku), na základě kterého došlo k uzavření Smlouvy se zákazníkem, a/nebo po uzavření Smlouvy, nejpozději do 21. dne před zahájením zájezdu (dále jen „**rozhodná doba**"), zvýší:

a) ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie;

b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle Smlouvy třetími stranami (například, nikoli výlučně: vstupy do navštívených objektů a prostor, místní poplatky, pobytové taxy, lázeňské poplatky, poplatky za transit, zdravotní vyšetření, zdravotní testy zákazníků apod.), které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou (pro účely Smlouvy se těmito peněžními plnění rozumí též tzv. emisní příplatek, tj. příplatek určený na úhradu nákladů spojených s opatřeními na ochranu ovzduší před znečišťováním, kdy způsob určení jeho výše je stanovena níže); nebo

c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu dle České národní banky.

2.8 Způsob výpočtu cenových úprav ceny zájezdu podle článku 2.7 je následující (konkrétní způsob výpočtu bude uveden v oznámení dle článku 2.9):

a) v případě změny výše nákladů dle článku 2.7 a) je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající skutečnému navýšení těchto nákladů na realizaci zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě dále stanoveno jinak, je konečná cena zájezdu určena jako součet původně stanovené ceny zájezdu a rozdílu v nákladech, které CK musí či bude muset na realizaci dopravy vynaložit, oproti původním nákladům na dopravu obsaženým v původní ceně zájezdu, a o kterých se CK dozvěděla v rozhodné době Pro zájezdy autokarovou dopravou je rozdíl v nákladech stanovený jako rozdíl v ceně za 1l pohonných hmot (nafta a benzín) při skutečnosti určující počátek rozhodné doby oproti výše ceny za 1l pohonných hmot (nafta a benzín) v rozhodné době dle údajů uvedených na webových stránkách https://www.ccs.cz/phm společnosti CCS Česká společnost pro platební karty s.r.o., případně dle údajů od této společnosti na základě průměrných cen odebraných litrů Naturalu a nafty uskutečněné prostřednictvím karet CCS v rozhodném období. Pro zájezdy s leteckou dopravou se rozdílem v nákladech rozumí zejména změna palivového příplatku, který se vypočítá pro každou osobu následovně: od ceny leteckého paliva JET A-1, či jiného dopravcem užitého paliva, stanovené jako měsíční průměrná cena za obchodní dny určená Platts "*Barges FOB Rotterdam High*" uveřejněná v "*Platts Marketscan*" dostupná na www.platts.com, za měsíc předcházející měsíci, v němž má být příplatek účtován podle článku 2.7 se odečte referenční cena tohoto leteckého paliva určená dopravcem poskytujícím dopravu, kdy výsledek se vynásobí průměrnou spotřebou paliva na daném letu v tunách stanovenou dopravcem poskytujícím dopravu v rámci zájezdu (dále jen „**Spotřeba**"), následně se tento výsledek vynásobí koeficientem využití typů letadel a průměrného počtu rotací ve výši 1,1395 (dále jen „**Koeficient**"), kdy tento výsledek se vydělí průměrnou sedačkovou kapacitou užitého letadla, která činí 183 (dále jen „**Kapacita**") Nelze-li takto navýšení ceny přesně určit, a/nebo tak určí CK, lze namísto takového příplatku stanovit částku až do výše 1.000, -Kč na osobu, pakliže takové navýšení bude přiměřeně odpovídat odůvodnitelným změnám v nákladech a v případech letů mimo evropské destinace, až do výše 3.000,-Kč, pakliže takové navýšení bude odpovídat odůvodnitelným změnám v nákladech. .

b) v případě změny výše nákladů dle článku 2.7 b) je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající skutečnému navýšení těchto nákladů na realizaci zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě dále stanoveno jinak, je konečná cena zájezdu určena jako součet původně stanovené ceny zájezdu a rozdílu v nákladech, které CK musí či bude muset na realizaci zájezdu a dalších cestovních služeb vynaložit, oproti původním nákladům obsaženým v původní ceně zájezdu, a o kterých se CK dozvěděla v rozhodné době. Pro zájezdy s leteckou dopravou se rozdílem v nákladech rozumí zejména změna emisního příplatku, který se vypočítá pro každou osobu následovně: součin průměrné měsíční ceny povolenky známé v kalendářním měsíci, ve kterém je letecká doprava vyúčtována dopravcem poskytujícím dopravu v rámci zájezdu a publikované jako „*C-EUA Future High / delivery in December of respecitve year*" či obdobné označení charakterizované údaji dostupnými na www.theice.com (Category: End of Day Report, Market: ICE Futures Europe, Report: ICE Futures Europe – Futures, Contract: C-EUA Future), dále konstanty ve výši 3,15 sloužící k přepočtu množství spálených paliv na množství znečištěného ovzduší CO2, Spotřeby a Koeficientu je následně vydělen Kapacitou. Nelze-li takto navýšení ceny přesně určit, a/nebo tak určí CK, lze namísto takového příplatku stanovit částku až do výše 1.000 ,-Kč na osobu, pakliže takové navýšení bude přiměřeně odpovídat odůvodnitelným změnám v nákladech a v případech letů mimo evropské destinace, až do výše 3.000,-Kč, pakliže takové navýšení bude odpovídat odůvodnitelným změnám v nákladech.

c) v případě změny výše nákladů dle článku 2.7 c) je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající skutečnému navýšení těchto nákladů na realizaci zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě dále stanoveno jinak, je konečná cena zájezdu určena jako součet původně stanovené ceny zájezdu a rozdílu v nákladech, které CK musí či bude muset na realizaci zájezdu a dalších cestovních služeb vynaložit, oproti původním nákladům obsaženým v původní ceně zájezdu, a o kterých se CK dozvěděla v rozhodné době. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, je původní cena zájezdu vypočtena dle směnného kurzu vyhlášeného Českou národní bankou ke dni 15. října roku, ve kterém byla cena původně stanovena. Směnný kurz se neurčuje pouze k ceně zájezdu jako celku, ale i jednotlivým položkám, které cenu zájezdu tvoří – viz 2.7. Nelze-li takto navýšení ceny přesně určit, a/nebo tak určí CK, lze namísto takového příplatku stanovit částku až do výše 1.000, -Kč na osobu, pakliže takové navýšení bude přiměřeně odpovídat odůvodnitelným změnám v nákladech.

2.9 Dojde-li ke zvýšení ceny podle článku 2.7 ve spojení s 2.8, odešle CK oznámení o zvýšení ceny ve smyslu § 2530a OZ zákazníkovi prostřednictvím elektronické komunikace na dálku na emailovou adresu zákazníka uvedenou ve Smlouvě, potažmo jinou elektronickou adresu, kterou zákazník CK písemně sdělí, eventuálně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Oznámení zasílané prostřednictvím elektronické komunikace na dálku se považuje za doručené okamžikem jeho účinného odeslání. Zákazník s tímto postupem výslovně souhlasí, kdy totéž platí i pro jiné způsoby doručování dle této Smlouvy. Splatnost úhrady zvýšené ceny zájezdu nastává ve lhůtě uvedené v oznámení o zvýšení ceny zájezdu, jinak do 7 dnů od doručení oznámení.

2.10 Zákazník má právo na snížení ceny zájezdu, pokud došlo ke snížení ceny z důvodů uvedených v článku 2.7, ke kterým došlo v době mezi uzavřením Smlouvy a zahájením zájezdu. Pro výpočet snížení se čl. 2.8 použije přiměřeně, přičemž snížení ceny zájezdu se provede tak, že se cena zájezdů

sníží o částku odpovídající prokazatelnému snížení nákladů CK uvedených v článku 2.7, a to tehdy, doručí-li zákazník CK do 7 dnů ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o důvodech snížení ceny zájezdu, nejpozději však do 7 dnů od zahájení zájezdu, písemnou žádost o snížení ceny zájezdu, v níž uvede, z jakého důvodu dle článku 2.8 snížení ceny zájezdu žádá a konkretizuje důvody, pro které se domnívá, že došlo ke snížení nákladů CK. CK má v případě snížení ceny zájezdu právo na odečtení administrativních nákladů vzniklých v souvislosti s doručenou žádostí o snížení ceny zájezdu od částky, jenž má být zákazníkovi vrácena (dále jen „**administrativní poplatky**“), kdy jejich výše odpovídá skutečným nákladům CK, které musí CK pro vyřízení žádosti a realizaci s tím souvisejících úkonů vynaložit. Administrativní poplatek za vyřízení žádosti o snížení ceny zájezdu odpovídá minimálně částce ve výši 500,- Kč za každou 1 osobu, vůči které má dle žádosti ke snížení ceny zájezdu dojít. Stanovisko CK k podané žádosti zákazníka včetně případného vyčíslení snížené ceny zájezdu ponížené o administrativní poplatky oznámí CK bez zbytečného odkladu zákazníkovi. Na žádost zákazníka CK vynaložené administrativní poplatky blíže odůvodní a doloží. Žádost o odůvodnění administrativních nákladů musí zákazník doručit CK do 14 dní ode dne doručení oznámení CK obsahující stanovisko k dříve podané žádosti o snížení ceny zájezdu. Kč za každou 1 osobu, vůči které mají být administrativní náklady doloženy. Splatnost slevy ceny zájezdu poníženého o administrativní poplatek nastává ve lhůtě uvedené v oznámení CK o snížení slevy z ceny zájezdu, jinak do 7 dnů od doručení oznámení.

2.11 Další ujednání týkající se ceny zájezdu a poskytování slev

a) Veškeré slevy musí být uplatněny při uzavření Smlouvy. Případné dodatečné slevy, vyhlášené CK po datu uzavření Smlouvy, nezakládají právo zákazníka na slevu.

b) Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby sjednané Smlouvou, pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do kategorie dosaženého věku (např. pokud je dětská cena poskytována do věku 12-ti let a dítě dosáhne v průběhu pobytu věku 12-ti let, od počátku je chápán jako starší 12-ti let a bude mu účtována cena pro osoby starší 12-ti let).

c) Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při uzavření Smlouvy a musí být na této Smlouvě uvedeny. Žádnou slevu, výhodu či přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně tedy po uzavření Smlouvy.

d) Speciální požadavky a přání zákazníků (například výhledy z pokojů, umístění pokojů v hotelu, usazení v autobuse či letadle – místenky apod.) jsou zpoplatněny a mohou být uvedeny ve Smlouvě pouze formou příplatku. Žádné jiné poznámky a přání zákazníků, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvádět.

3. Práva a povinnosti zákazníka

Práva zákazníka

3.1 Zákazník má zejména následující práva

a) odstoupit od Smlouvy dle článku 5.6 a) kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy dle č. 5.7 a 5.8, případně odstoupeného stanoveného CK v souladu s ust. § 2533 OZ;

b) postoupit Smlouvu dle článku 4.6 až 4.8 a v souladu s § 2532 OZ na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, pokud zákazník písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení;

c) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb specifikovaných ve Smlouvě a na poskytnutí pomoci v nesnázích dle článku 7.1;

d) na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem Smlouvy, podrobnosti k ochraně osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách CK;

e) na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě, potvrzení o zájezdu, v katalogu CK, který zákazníkovi předal, nebo v popisu zájezdu na webových stránkách CK k okamžiku uzavření Smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (čerpáním první služby Smlouvou sjednané). Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, splní pořadatel tyto povinnosti neprodleně po uzavření Smlouvy a úhradě kompletní ceny zájezdu zákazníkem dle článku 2. CK předá ve stejných lhůtách zákazníkovi pokud to vyžadují okolnosti nezbytné stvrzenky, poukazy a přepravní doklady, zejména letenky, poukazy na ubytování nebo stravování, dokladů nutných pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiných dokladů jichž je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě, případně emailovou adresu zprostředkovatele zájezdu (cestovní agentury). CK upozorňuje, že výše uvedené informace a dokumenty nebudou zákazníkovi zaslány, pokud zákazník neuhradí řádně a včas cenu zájezdu;

f) na sdělení údajů o povinném pojištění CK pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti dle článku 8;

g) na sdělení údajů o komerčním cestovním pojištění zákazníka dle článku 9, pokud si jej zákazník sjednal ve spolupráci s CK;

h) na reklamaci vad zájezdu v souladu s článkem 6.

Povinnosti zákazníka

3.2 Zákazník má zejména následující povinnosti:

a) řádně a včas uhradit cenu zájezdu;

b) plnit veškeré další povinnosti plynoucí z právních předpisů, ze zákona, zejm. OZ, dále podzákonných právních předpisů (včetně vyhlášek a vládních nařízení), ze Smlouvy, z Přepravních podmínek apod;

c) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (včetně delegáta), ohrozila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebýt ve stavu pod vlivem nepřiměřeného množství alkoholu a nebýt ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené CK a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob, a uhradit případnou újmu, kterou způsobil;

d) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě vč. jakýchkoli změn takových údajů (včetně uvedení kontaktních údajů – telefon, email pro potřeby možnosti rychlého spojení CK se zákazníkem);

e) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí; a v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR http://www.mzc.cz v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem;

f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady;

g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadováno; příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebují víza si zajistit na své vlastní náklady; zákazník je povinen seznámit se s veškerými informacemi týkající se poskytovaných služeb, zejména trasy cesty na webových stránkách CK, v prodejně, kde Smlouvu uzavřel, nebo kdykoli telefonicky na centrále CK (+420604252146); CK upozorňuje, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby plánovaného opuštění příslušné země; 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 odstoupil od Smlouvy v den odjezdu, tedy dle článku 5. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, nenese CK žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je taktéž účtováno odstupné (stornopoplatek) jako by od Smlouvy odstoupil v den odjezdu, tedy dle článku 5.

h) splnit na své vlastní náklady zdravotnické a epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská a jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravci, ubytovateli apod.;

i) uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel;

j) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na místě oznámil zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, jakož přiměřenou lhůtu CK k odstranění vad;

k) komunikovat s leteckými či ostatními dopravci v případě zrušení, zpoždění, přesunutí letů, mezipřistání, odepření nástupu na palubu apod., kteří nesou přímo odpovědnost zejm. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004;

l) pozorně sledovat na letišti veškeré informační tabule a obrazovky s pokyny letiště a dopravců, zejména věnovat pozornost uváděným časům plánovaných příletů, odletů, boardingu, uváděným letištním branám (gate), přičemž CK upozorňuje, že údaje uvedené v tomto článku se mohou měnit i řádech několika minut, jakož řídit se pokyny letištního personálu včetně osob provádějících bezpečnostní letištní kontrolu cestujících.

m) zákazníci, kteří cestují s cestovním dokladem jiným než vydaným Českou republikou, musí uvést tuto skutečnost při uzavření Smlouvy a nahlásit tuto skutečnost řidiči autobusu při nástupu do autobusu v místě odjezdu nebo nahlásit tuto skutečnost průvodci či letištnímu personálu u zájezdů s leteckou dopravou.

4. Změna závazků ze smlouvy a postoupení smlouvy

Změna závazků

4.1 CK si vyhrazuje právo změnit závazky plynoucí ze Smlouvy.

4.2 Změní-li CK závazky ze Smlouvy tak, že se jedná o nepodstatnou změnu Smlouvy, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi v textové podobě doručením oznámení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, tak emailem na prodejce, případně dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Za nepodstatnou změnu závazků ze Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ a zvýšení ceny zájezdu o 8 % a méně % ceny zájezdu. Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy. Nepodstatné změny Smlouvy nezakládají právo zákazníka na odstoupení od Smlouvy bez uhrazení stornopoplatku. CK je oprávněna v důsledku okolností vyšší moci uplatnit podstatnou změnu okolností tím způsobem, že dojde ke změně termínu zájezdu anebo ke změně destinace, která svými parametry bude splňovat rozsah a kvalitu služeb sjednaných ve Smlouvě. V takovém případě bude zákazník změnu akceptovat, pokud to po něm lze spravedlivě požadovat.

4.3 CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem:

a) pro případ, že CK bude nucena změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení stejné nebo vyšší jakosti;

b) pro případ, že CK bude nucena změnit místo odjezdu na zájezd nebo místo návratu ze zájezdu (zejména nikoli výlučně: příletové nebo odletové letiště, nádraží, nástupní místo autokarového zájezdu, transferu či svozu apod.), kde nebo odkud měl být dle Smlouvy, zákazník přepravován, poskytne CK zákazníkovi způsob dopravy stejné nebo vyšší jakosti a zároveň uhradí zákazníkovi náklady, které jsou se změnou místa odjezdu nebo místa návratu spojeny (ve výši jízdného vlakem či autobusem);

c) pro případ, že CK bude nucena změnit způsob stravování, který byl být dle Smlouvy zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi způsob stravování stejné nebo vyšší jakosti a pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu. V této souvislosti CK upozorňuje, že změna formy stravování z all-linclusive na jinou formu stravování neznamená, že se jedná o změnu sjednané náležitosti podstatným způsobem, pokud bude zákazníkovi nabídnut alternativní způsob stravování se stejnou nebo vyšší kvalitou.

d) pro případ, že CK bude nucena změnit program zájezdu, který měl být dle Smlouvy zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi alternativní program stejné nebo vyšší jakosti.

4.4 O změnu zájezdu se nejedná v případě, kdy při uzavření Smlouvy byl z důvodu omezené kapacity ubytovacího zařízení či jiných organizačních důvodů jako typ ubytování uveden pokoj s počtem lůžek převyšující počet ubytovaných zákazníků, a následně bylo zákazníkovi s ohledem na odpadnutí těchto důvodů poskytnut pokoj s počtem lůžek odpovídajícím počtu ubytovaných zákazníků. Zákazník tímto bere na vědomí, že nemá nárok na vícelůžkový pokoj, než je počet platících zákazníků dle objednávky, potažmo Smlouvy, a to i v případě, že je na Smlouvě uveden jiný typ ubytování, kdy pro tento případ je zákazník srozuměn, že může dojít ke změně typu ubytování (např: při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvoulůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj). Samozřejmě lze v jednotlivé smlouvě o zájezdu sjednat příplatek za zajištění ubytování s lůžky, které převyšují počet ubytovaných zákazníků, případně se čl. 4.4 neuplatní v tom případě, pokud si zákazník ubytovací kapacitu výslovně vymínil před uzavřením smlouvy o zájezdu a uhradil za to cenu a/nebo se jedná o způsob ubytování bez ohledu na ubytovací kapacitu (např. objednání celého apartmánu bez ohledu na počet lůžek).

4.5 Zamýšlí-li CK změnit závazky ze Smlouvy tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, podstatná změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnější okolností, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, která přijala podle § 2528 ods. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi. CK učiní oznámení v textové podobě doručením na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, nebo emailem prodejci, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Spolu s oznámení CK předloží návrh na změnu závazku ze Smlouvy. CK v oznámení uvede dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy podle článku 5.6 d); důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy podle článku 5.6 d); a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě podle článku 5.6 d), platí, že se změnou závazku ze Smlouvy souhlasí.

Postoupení smlouvy

4.6 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti o zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 30 dnů před zahájením zájezdu. CK má v případě postoupení Smlouvy právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením Smlouvy ve výši 500,- Kč pro zájezdy v Evropě, 2.000,- Kč pro zájezdy do mimoevropských destinací a 100,- Kč u jednodenních zájezdů (dále jen „**manipulační poplatek**“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením Smlouvy a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a tuto skutečnost zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatek za změnu letenky, jízdenky apod.). CK upozorňuje, že v některých případech náklady spojené s postoupením Smlouvy mohou být vysoké, a to např. tehdy, je-li zajištěna letecká přeprava, a v důsledku zamýšlené změny v osobách cestujících by byla CK povinna hradit vysoké poplatky leteckým dopravcům za změny v osobách cestujících. Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením Smlouvy musí zákazník doručit do 5 dnů ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením Smlouvy zákazníkovi.

4.7 Zákazník a nový zákazník, na něhož byla Smlouva postoupena, jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

4.8 Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle Smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve Smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze Smlouvy je vedle dodatečných náklad, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takové případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měli-li původní zákazník zakoupené pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

5. Odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy ze strany CK

5.1 CK je oprávněna před zahájením zájezdu do Smlouvy odstoupit z následujících důvodů:

a) zrušení zájezdu pro nedosažení nejnižšího počtu osob nutného k uskutečnění zájezdu (viz článek

5.3);
b) pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (pro nevyhnutelné mimořádné okolnosti platí v zásadě obdobné podmínky dle článku 5.6 b), tedy tyto musí mj. existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou, přičemž nemohou mít důvod v nebo být vzniklé jen z poměrů CK), v takovém případě CK zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu; nebo
c) poruší-li zákazník podstatně svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména tehdy, poruší-li zákazník některou ze svých povinností uvedených v článku 3.2, nebo
d) bude-li zákazník v prodlení s úhradou jakékoli platby vůči CK anebo že v důsledku prodlení již nebylo možné zajistit služby cestovního ruchu.

5.2 Odstoupí-li od Smlouvy CK z důvodu dle článku 5.1 c) nebo 5.1 d) vrátí CK zákazníkovi cenu zájezdu poníženou o odstupné, jehož výše se vypočte shodným způsobem, jako se počítá odstupné v případě odstoupení od Smlouvy zákazníkem podle článků 5.7 a 5.8. Rozhodným dnem pro výpočet výše odstupného v případě odstoupení od Smlouvy CK je den, kdy byla povinnost ze strany zákazníka porušena, nejpozději však den, kdy bylo zákazníkovi odstoupení od Smlouvy doručeno anebo sděleny skutečnosti o zániku smlouvy dle čl. 2.1. V případě, že se nastanou skutečnosti dle čl. 2.1., tj. že CK vyjádří vůli v pokračování ve smluvním vztahu, do doby trvajícího prodlení je oprávněna odstoupit od Smlouvy.

5.3 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je CK oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet přihlášených na zájezd je nižší než 40 účastníků u pobytových zájezdů s autokarovou (autobusovou) i leteckou dopravou a poznávacích zájezdů s autokarovou (autobusovou) dopravou, a 20 účastníků u poznávacích zájezdů s leteckou dopravou. V takovém případě CK zákazníkovi vrátí ve lhůtě 14 dní od ukončení závazku ze Smlouvy veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:
a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 6 dní;
b) 7 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí 2 až 6 dní;
c) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než 2 dny.

5.4 Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 3.2 c) a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, CK, jejich zástupců či dodavatelů služeb a/nebo jakýchkoli třetích osob, vyhrazuje si CK možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze Smlouvy. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí CK veškeré související náklady a vzniklou škodu.

5.5 CK je za mimořádných okolností, jež mohou být mimo jiné způsobeny vyšší mocí, a pro které nelze uskutečnit v přiměřené době změnu zájezdu, oprávněna zájezd zrušit, a následně od Smlouvy odstoupit, nebo na základě vlastního rozhodnutí či dohody se zákazníkem převést finanční prostředky, uhrazené zákazníkem na cenu zájezdu, na poukaz, resp. tzv. „voucher“. CK zákazníkovi v takovém případě vystaví voucher s minimální dobou platnosti 18 měsíců, který k vyloučení pochybností bude označen jako „Mimořádný Voucher“, a to v hodnotě již uhrazené částky, přičemž tímto jednáním zaniká uzavřená Smlouva bez dalšího a po odpadnutí překážek vyšší moci na výzvu zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu uzavřít novou Smlouvu za srovnatelných podmínek. Pokud takový zájezd za srovnatelných podmínek, čímž se rozumí jakost, druh a kvalita poskytovaných služeb, není v současné nabídce CK, je zákazník povinen využít voucher na plnění nejvíce srovnatelné. Zákazník si však může vybrat i jiný zájezd z aktuální nabídky CK. Pokud CK nestanoví jinak, výzvu je nutné učinit do doby obvyklé pro uveřejnění nabídek zájezdů, tj. zájezdy pořádné v letním období se tímto termín rozumí termín do 1. 5., a na zimní období nejpozději do 30. 10. Nevyužije-li zákazník voucher do stanoveného data termínu jeho platnosti, právo na plnění zákazníkovi zaniká. Ustanovení o poukazu (voucheru) se použije obdobně. Pakliže u Mimořádného Voucheru trvá překážka vyšší moci, doba platnosti voucheru se prodlužuje o 12 měsíců.

Odstoupení ze strany zákazníka

5.6 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit:
a) vždy, avšak v takovém případě je povinen, není-li dále stanoveno jinak, hradit CK odstupné ve stanovené výši;
b) před zahájením zájezd bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být zájezd dle Smlouvy uskutečněn, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a není povinen platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Za nevyhnutelné a mimořádné okolnosti se nepovažuje onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti pocházející nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka. Takové okolnosti proto nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od Smlouvy bez úhrady odstupného.

Odstupné a vypořádání plateb

5.7 Výše odstupného, které je zákazník povinen uhradit, se počítá ode dne učinění odstoupení od Smlouvy, nejpozději však ode dne doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, pokud není určeno jinak. Při určení počtu dní pro výpočet odstupného se započítává i den učinění odstoupení nebo doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy. Do určení počtu dní pro výpočet odstupného se nezapočítává den zahájení zájezdu (za zahájení zájezdu se považuje také den čerpání první služby sjednané Smlouvou, tj. např. den odletu, odjezdu, nástupu na ubytování apod.).

Odstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě:

u zájezdů a pobytů do evropských destinací nebo jakéhokoli **poznávacího zájezdu s autokarovou** (nebo autobusovou) **dopravou:**
a) 60 a více dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného minimálně 35 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;
b) 59 až 46 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 50 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;
c) 45 až 17 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 75 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;
d) 16 až 5 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 90 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;
e) méně než 5 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 100 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;

u zájezdů a pobytů mimoevropských destinací nebo jakéhokoli **poznávacího zájezdu s leteckou dopravou:**
a) 60 a více dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného minimálně 60 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;
b) 59 až 30 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 75 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;
c) 30 až 11 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 90 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;
d) méně než 11 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 100 % z celkové ceny zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) + vynaložené náklady CK na odstoupení od Smlouvy;

u zájezdů a pobytů pro skupiny (uzavřené na formuláři Smlouva o zájezdu = Potvrzení o zájezdu/Závazná přihláška o zajištění zájezdu pro kolektivy nebo obdobném dokumentu). Za zájezdy a pobyty pro skupiny se považují také všechny Smlouvy uzavřené na základě speciální nabídky pro školní kolektivy, skupiny více než 10-ti osob se speciálními podmínkami pro skupinové zájezdy a pobyty apod.:
a) výše odstupného je účtována ve výši dosud uhrazených plateb zákazníkem; bude-li zákazník v prodlení s úhradou jakékoli platby vůči CK je odstupné účtováno ve výši odpovídající součtu dosud uhrazených plateb a požadovaných plateb vůči CK ke dni odstoupení od Smlouvy;
b) Zákazník má právo do 30 dní před odjezdem snížit počet účastníků u zájezdů a pobytů pro skupiny o maximálně 10 % (z počtu objednaných osob dle formuláře Smlouvy o zájezdu = Potvrzení o zájezdu/Závazná přihláška o zajištění zájezdu pro kolektivy nebo obdobném dokumentu) bez povinnosti hradit odstupné za takto zrušené (stornované) osoby (tedy při objednání zájezdu pro 50 osob, lze takto snížit až o 5 osob bez nutnosti platit odstupné – stornopoplatky).

Není-li stanoveno jinak, platí pro všechny typy zájezdů a pobytů, že výše odstupného je stanovena fixní procentuální částkou z celkové ceny zájezdu a součtu účelně vynaložených nákladů spojených s odstoupením od Smlouvy. K nákladům budou účtovány částky skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy dopravcům, ubytovatelům, poskytovatelům služeb, nerefundovatelné letenky apod. dle stornopodmínek dodavatelů služeb CK) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy, a to ve výši, o kterou přesáhnou fixní částku a vynaložené náklady, a to tehdy, pokud náklady nebylo možno využít pro jiného zákazníka, resp. účastníka zájezdu, a to vše až do výše ceny zájezdu. Odstupné je stanoveno jako základní, pročež může být navýšeno, pokud úspora nákladů, příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu nedosáhnou výše odstupného (dále jen „**Položka**“), pokud tato Položka nedosáhne hodnoty základního odstupného, k základní hodnotě se přičte tato Položka, ponížena o základní odstupné, a to až do výše ceny zájezdu. Takto stanovená výše odstupného je přiměřená ve smyslu ustanovení § 2533 odst. 2 OZ, přičemž uzavřením Smlouvy s tímto zákazník výslovně souhlasí.

5.8 Bez ohledu na ustanovení článku 5.7 platí, že minimální výše jakéhokoli odstupného, kterou je zákazník povinen CK uhradit činí částka ve výši 3.500,- Kč za každého zákazníka, kdy tato částka odpovídá minimální výši nákladů, které musí CK účelně vynaložit v souvislosti s odstoupením od Smlouvy (administrativní úkony, atd.). Pokud výše odstupného vypočteného podle článku 5.7 nedosahuje částky odpovídající ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu, činí odstupné částku ve výši ceny zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost zákazníka CK výši dostupného odůvodní. Odůvodněním se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočetla odstupné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odstupného. Žádost o odůvodnění výše odstupného musí zákazník doručit CK do 30 dní ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb učiněných zákazníkem za zájezd snížených o odstupné.

5.9 V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odstupnému (pokud se hradí). CK má právo jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

5.10 Odstupné je splatné ihned.

5.11 Pokud je výše odstupného vypočteného dle článku 5.7 vyšší než zákazníkem uhrazená cena zájezdu (zálohy), je zákazník povinen nad rámec započtené části odstupného dle článku 5.9 uhradit CK i částku odpovídající rozdílu mezi výší vypočteného odstupného a doposud uhrazeným finančním prostředkům.

5.12 CK upozorňuje, že pokud odstoupí od Smlouvy jen jedna osoba nebo více osob sdílející jednu ubytovací jednotku tak, že v ubytovací jednotce zbude pouze jedna plně platící osoba ve studiu nebo pokoji, která neodstoupila od Smlouvy, nebo jen 2 plně platící osoby v apartmánu, rodinném pokoji apod., které neodstoupili od Smlouvy, bude CK účtovat příplatek za neobsazené lůžko (jednolůžkový pokoj). Pokud s tímto poplatkem nebude zákazník souhlasit, má možnost odstoupit od Smlouvy jako celek. Odstupné tak bude účtováno za celou Smlouvu.

5.12 Pokud má zákazník prostřednictvím CK zjednáno cestovní pojištění, má se za to, že tato služba je čerpána od podpisu smlouvy. V případě odstoupení zákazníka od Smlouvy se cena prostřednictvím CK zjednaného cestovního pojištění zákazníkovi nevrací, podléhá tedy 100 % odstupnému (stornopoplatku).

6. Práva z vadného plnění zájezdu

6.1 Reklamační řád (samostatně nebo jako součást VOP CK, je nedílnou součástí Smlouvy, upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti CK za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „**reklamace**“) v souladu s OZ, zákonem č. 159/1999 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zák. o ochraně spotřebitele**“).

6.2 CK odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. OZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout pořadateli (CK) vadu bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537-2540 OZ. Vytkne-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.

6.3 Při řešení reklamace 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 kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. CK doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. **Při výskytu vad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je z tohoto důvodu povinen zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK,** případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamaci 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: bontonck@bontonck.cz

Reklamaci může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde zákazník reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře či pobočce CK. Přijmout reklamaci je oprávněn každý pracovník CK na centrále v Hranicích, každý pracovník pobočky CK či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si zákazník reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CK zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření Smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

6.4 Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve Smlouvě. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol, v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci CK v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje 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.

6.5 CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kanceláře se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.

6.6 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace 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 44, 110 00 Praha 1, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. V případě, že si zákazník objednal (sjednal) služby CK on-line má zákazník právo se rovněž obrátit pro řešení spotřebitelských sporů na „ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen „**ODR**“) na webových stránkách http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr. Taktéž je zákazník oprávněn uplatnit mimosoudní řešení sporu na webových stránkách České obchodní inspekce https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/

6.7 Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nezjedná-li CK nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK odmítla nápravu zjednat nebo pokud se vyžaduje okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření,

aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK 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 CK.

6.8 CK se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno ve Smlouvě, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy 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 reklamace se nepovažují škody 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 z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

6.9 Pro případ, že zákazník si v rámci uzavření Smlouvy či v souvislosti se zájezdem sjedná zajištění parkování osobního či jiného motorového vozidla v místě odjezdu a jeho okolí, nebo jiném obdobném místě, na němž se CK se zákazníkem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu, bere zákazník na vědomí, že CK v právním vztahu nevystupuje jako provozovatel parkoviště, kdy žádné z užívaných parkovišť není ani nemá povahu hlídané garáže či obdobného zařízení, přičemž jeho vybavení neslouží ke kvalifikovanému zabezpečení umístěných vozidel, kdy CK ani provozovatel parkoviště nedeklaruje ani nevykonává jeho ostrahu. CK tak nikterak neodpovídá za náhradu škody, která případně vznikne na předmětném vozidle a jeho příslušenství, jakož i jinak tímto způsobem odložených věcech ve smyslu ust. § 2945 odst. 1 OZ.

6.10 CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb), jelikož byla zaviněna:
a) zákazníkem,
b) třetí osobou, která není spojena 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.

6.11 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 Přepravními podmínkami či Přepravním řádem, 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 reklamace vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce.** V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

6.12 **Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.**

6.13 Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým e řídí Smlouva, a to včetně těchto VOP.

7. Pomoc v nesnázích a právo na náhradu újmy

7.1 V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnou zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Zákazník může kdykoli kontaktovat nouzovou linku CK + 420604252146.

7.2 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů.

7.3 CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Vytkl-li zákazník CK vadu podle článku 6.2 a neodstranila-li jí CK, má zákazník právo na náhradu škody. CK se povinnosti k náhradě újmy zprostí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu újmy je dva roky.

7.4 Umožňuje-li mezinárodní smlouva nebo jiný pro Smlouvu závazný právní předpis omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady újmy, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. CK není povinna hradit škodu ve vyšším rozsahu, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu, ledaže se jedná o náhradu újmy způsobené na zdraví, újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, nebo o jinou újmu, jejíž náhradu nelze dle pro Smlouvu závazných právních předpisů omezit.

8. Povinné smluvní pojištění pro případ úpadku

8.1 CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK. Aktuálně platný certifikát pojištění je k dispozici na webových stránkách CK. Na základě této smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se CK se zákazníkem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; a
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mez zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části

8.2 V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa obytu v zahraničí zpět do České republiky (dále jen „**ČR**“), pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Pojišťovna může zákazníkovi poskytnout pojistné plnění ve formě úhrady služeb, na základě kterých zákazník pokračuje ve svém zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

8.3 Smlouva obsahuje doklad pro pojištěné osoby a pokyny pro cestující – způsob oznámení pojistné události. Tyto údaje nahrazují kartu či jiný doklad o pojištění CK podle § 6 odst. 3 zákona č. 159/1999 Sb.

9. Cestovní pojištění zákazníka

9.1 Zákazník má možnost sjednat si pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti, nákladů na zdravotní péči apod. Sjednání tohoto pojištění CK doporučuje a zároveň zákazníkovi umožňuje sjednání odpovídajícího pojištění jejím prostřednictvím. Všeobecné pojistné podmínky a veškeré formuláře jsou k dispozici na webových stránkách CK. CK na vyžádání zákazníkem zašle potřebné dokumenty na emailovou adresu zákazníka.

10. Zpracování osobních údajů

10.1 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 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 volném pohybu těchto údajů.

10.2 Na webových stránkách CK, konkrétně na adrese 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 (poskytování informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námitky proti zpracování osobních údajů apod.

10.3 Zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolonky na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zasílání 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).

10.4 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: bontonck@bontonck.cz

10.5 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).

11. Další ujednání

11.1 Zákazník potvrzuje, že byl před uzavřením Smlouvy ze strany CK informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi (státu určení). Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace včetně jejich případných změn sleduje a bude sledovat také na oficiálních stránkách Ministerstva zahraničních věcí www.mzv.cz, přičemž je srozuměn s tím, že na těchto stránkách jsou umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení), a tedy nevyžaduje od CK poskytnutí žádných dalších informací v tomto směru.

11.2 Smlouvu je možné měnit pouze písemně.

11.3 Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalozích, na webových stránkách CK 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 jiných pohonných hmot, výši poplatků, daní apod. použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákazníky pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě potvrzené pracovníkem CK.

11.4 V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zaznamenávat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zanášeny do informací poskytovaných na webových stránkách CK. 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.

11.5 V otázkách, jež nejsou upraveny Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami, dodatečnými podmínkami a jinými podmínkami přiloženými či poskytnutými jiným způsobem ke Smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi zákazníkem a CK řídí příslušnými platnými a účinnými právními předpisy České republiky, platnými a účinnými právními předpisy EU.

11.6 Zákazník, který si objednává zájezd (v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) před uzavřením Smlouvy obdrží na prodejně nebo v příloze e-mailu „Předsmluvní podmínky – Informační formulář – zájezd“ (spolu s návrhem Smlouvy, v případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte Předsmluvní podmínky – Informační formulář – zájezd). V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Znění použitelných ustanovení uvedených zákonů je mimo jiné k dispozici na webových stránkách www.mmr.cz. Další předsmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou Zákazníkovi k dispozici na webových stránkách CK. Jedná se zejména o informace ohledně trasy cesty, délce pobytu, dopravních prostředcích a jejich vlastnostech, místech, datech a časech odjezdů a příjezdů, zastávek, velikosti skupin, jazyku, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pobytu a cesty pro osoby s omezenou schopností pobytu atp.

11.7 Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

11.8 Tyto VOP se vztahují na všechny služby cestovního ruchu (dopravu, ubytování apod.) a zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy a potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi, a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnily.

11.9 Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení Smlouvy, těchto VOP, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, VOP, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy.

11.10 Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách CK, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body.

11.11. 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.

11.12 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 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 reklamace. Let může částečně nebo i zcela zasahovat 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 hodinu 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 na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odbavení na letišti, nástup do autobusu…), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby. U některých letů může být odlet z cílové destinace zpět do ČR plánován již předposlední den zájezdu a programem posledního dne zájezdu již může být pouze přílet do ČR.

11.13 Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.

11.14 V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, 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.

11.15 Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že manželské lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka.

11.16 Stravování formou light all inklusive a all inklusive se považuje za identické, přesný popis stravy je uveden v katalogu CK, na webových stránkách, v nabídkových listech apod.

11.17 V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje ponechávat potraviny volně uložené v pokoji. Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené.

11.18 V hotelích a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teče občas pouze vlažná 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 možností náhradní dodávky vody.

11.19 Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních 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 jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.

11.20 Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém sejfu, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.

11.21 Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.

11.22 Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

11.23 CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, 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 mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, 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 čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /příletu do 24 hodin není považováno za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci

11.24 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 ubytovací jednotka předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána.

11.25 Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných 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 (její nefunkčnosti nebo omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu/ kompenzaci

11.26 Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.

11.27 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 výlety a jiné služby objednané zákazníkem jinak, než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádány a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami - fakultativními výlety, příplatky, půjčení kol, automobilů, pronájem fitness, masáží apod., hrazenými třetím stranám (hotelu, místním CK, půjčovnám apod.).

11.28 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 stornopoplatek dle článku 5.

11.29 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 CK apod.) a v pokynech zasílaných zákazníkům před cestou

11.30 CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní má CK právo vyžadovat přiměřenou odměnu za vynaložený čas zaměstnanců, poštovné, dopravné apod.

12. Rozhodné právo, řešení sporů, stížnosti

12.1 Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým e řídí Smlouva, a to včetně těchto VOP.