

Všeobecné smluvní podmínky

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH BULGARIATOUR spol. s r. o., platné od 25. 5. 2018

Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VSP“ nebo „Všeobecné smluvní podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Bulgariatour spol. s r. o. , IČ 41751434, DIČ CZ41751434, se sídlem Praha 5, Zázvorkova 1996/28, PŠC 155 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6312 (dále jen „Bulgariatour“ nebo „CK Bulgariatour“).

Tyto Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, a CK Bulgariatour a jsou platné a účinné od 25. 5. 2018. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK Bulgariatour vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu § 1767 a § 1768 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se CK Bulgariatour a zákazník jinak.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Bulgariatour (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) uzavřené smlouvy o zájezdu potvrzené přímo CK Bulgariatour nebo jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník zároveň potvrzuje, že pro účely přepravy v rámci smlouvy o zájezdu mu byly předloženy přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané 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.

1.2. Obsah smlouvy o zájezdu je určen katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3. V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, všeobecnými smluvními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi Bulgariatour a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

1.4. Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

1.5. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi CK Bulgariatour a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“ či na „na zpětné potvrzení“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Bulgariatour vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem, dle bodu 3. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec 2. občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (a) ubytovacích kapacit, (b) přepravních kapacit či (c) jiné objektivní příčiny na straně CK Bulgariatour. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK Bulgariatour nejpozději do 7 dnů od úhrady plné ceny zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK Bulgariatour.

2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak.

2.2. Ceny zájezdů uvedené v tomto katalogu byly kalkulovány na základě kurzu devizových trhů ČNB platných ke dni 30. 9. 2017.

2.3. Cenová garance Bulgariatour a možnost případného navýšení ceny. Ceny zájezdů byly před jejich vyhlášením kalkulovány na základě měnových kurzů. CK Bulgariatour disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny svých zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat do 10% zvýšení kurzu české koruny oproti stavu ze dne kalkulace ceny. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude CK Bulgariatour nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, přičemž forma těchto ceníků nemusí být pouze tištěná. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu, a nových objednávek.

2.4. Bulgariatour je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:

a) zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam High. Cena paliva použitá pro kalkulaci zájezdů je 600 USD/MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 600 USD/MT, je Bulgariatour oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté 1 % nárůstu ceny nad úroveň 600 USD/MT bude vynásobeno částkou 20 Kč u leteckých zájezdů.

b) zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků. CK Bulgariatour je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10 %. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit Bulgariatour rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má Bulgariatour právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo Bulgariatour na náhradu škody.

d) dodatečné zvýšení cen vstupů do jednotlivých objektů v destinaci (např. v rámci poznávacích zájezdů). CK BULGARIATOUR je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu.

e) dodatečné navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových a turistických tax). CK BULGARIATOUR je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě splatnosti těchto poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. CK Bulgariatour má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK Bulgariatour vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejně CK Bulgariatour, jejíž adresa je uvedena v katalogu (aktualizace je zveřejněna na www.bulgariatour.cz), případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce Bulgariatour. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK Bulgariatour právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku 6, čímž není dotčeno právo Bulgariatour na náhradu škody.

3.2. CK Bulgariatour je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb).

a) U leteckých zájezdů se slevou za včasný nákup (First Minute) umožňuje CK Bulgariatour platit zálohy ve výši:

- 1 000 Kč za osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 12. 2017. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 2. 2018,
- 1 500 Kč za osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 1. 2018. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 3. 2018,
- 3 000 Kč za osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 28. 2. 2018. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 4. 2018,
- 5 000 Kč za osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 3. 2018. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 5. 2018.

- b) Záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před odletem/ odjezdem. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit konečnou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Není-li celková cena zájezdu v plné výši, tedy řádně a včas uhrazena, nemá zákazník nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb.
- c) V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše zálohy stanovena dle podmínek uvedených zejména v katalogích a jiných nabídkových materiálech CK Bulgariatour. Tato záloha je splatná při sepsání smlouvy o zájezdu.
- d) V případě nákupu zájezdu dle individuální objednávky nebo na vyžádání je Bulgariatour oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy ve výši 100 % celkové ceny.
- e) V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace.
- f) V případě sjednání cestovního pojištění je cena pojištění zahrnuta do konečné ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši.
- g) V případě platby ceny zájezdu či její částí formou poukazu CK Bulgariatour (ceniny nebo jiného poukazu) se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CK Bulgariatour v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací a poukaz nelze proplatit v penězích, není-li stanoveno jinak. Poukazy Sodexo Pass a Flexi Pass lze uplatnit pouze do hodnoty 50 % z konečné ceny zájezdu, maximálně však do výše 12 000 Kč za zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy (pokud není uvedeno jinak).
- h) Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstupné dle článku 6 a 7) jsou splatné ihned.

3.3. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasném zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK Bulgariatour zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK Bulgariatour známy,
- c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6,
- e) právo písemně oznámit CK Bulgariatour, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle článku 7., a to vše před zahájením zájezdu,
- f) právo na reklamaci v souladu s článkem 8,
- g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech,
- h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- i) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Bulgariatour známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

4.2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK Bulgariatour součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě nebo objednávce, včetně jakýchkoliv změn takových údajů, uvést kontaktní telefon (případně email) na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení, a předložit doklady požadované CK Bulgariatour pro zajištění zájezdu,
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb,
- c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3.,

d) převzít od Bulgariatour doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je

překontrolovat; způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu,

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.

f) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí Bulgariatour. Bulgariatour nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,

g) zaplatit dle uzavřené smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu

a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce Bulgariatour, h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK Bulgariatour a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou, i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK Bulgariatour či ohrozit nebo poškodit jméno CK Bulgariatour a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta),

j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,

k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby,

l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,

m) řídit se pokyny zástupce CK Bulgariatour či jiné osoby určené CK Bulgariatour, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

4.3. K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK Bulgariatour obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku 10 těchto VSP,

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

5.1. Změny a odchylky jednotlivých služeb CK Bulgariatour od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, eventuálně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

5.2. CK Bulgariatour není odpovědna za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

5.3. CK Bulgariatour si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, tzn. je obsazen z méně jak 75%. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 7 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka. CK Bulgariatour si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od smlouvy o zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto článku 5.3., není CK Bulgariatour odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoli jiné pokuty.

5.4. Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, Bulgariatour neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je Bulgariatour povinna v přiměřené lhůtě a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno

zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je Bulgariatour povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je Bulgariatour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je Bulgariatour povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je Bulgariatour povinna:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

5.5. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK Bulgariatour nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné

6.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoli odstupného

a) pokud nepřijme návrh CK Bulgariatour na změnu smlouvy o zájezdu, b) pokud Bulgariatour poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu nebo zákonem.

6.2. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení CK Bulgariatour, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla CK Bulgariatour. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů, souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy Bulgariatour, a to nejpozději v den plánovaného odletu resp. odjezdu.

6.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Bulgariatour stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Bulgariatour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK Bulgariatour odstupné ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

- do 60. dne před odletem/odjezdem 10% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu, minimálně však 1 000 Kč za osobu,
- od 59. dne do 30. dne před odletem/odjezdem 30% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- od 29. dne do 20. dne před odletem/odletem 50 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- od 19. dne do 14. dne před odletem/odjezdem 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- od 13. dne do 7. dne před odletem/odjezdem 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu od 6. dne před odletem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2. písm. d) a e),

6.4. Zákazník, který uzavřel s CK Bulgariatour smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně. Bulgariatour má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

6.5. CK Bulgariatour může, mimo jiné, odstoupit od smlouvy o zájezdu v těchto případech:

- a) před zahájením zájezdu, z důvodů zrušení zájezdu CK Bulgariatour. Zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová smlouva o zájezdu,
- b) z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit Bulgariatour veškeré více náklady, které CK Bulgariatour vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu,

c) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK Bulgariatour nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK Bulgariatour má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK Bulgariatour povinna učinit veškerá opatření k dopravení zákazníků zpět.

6.6. Konečnou cenou se rozumí celková cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena, mínus příplatek za cestovní pojištění, které podléhá stornu ve výši 100 %.

6.7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Bulgariatour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

6.8. U destinace Albena je stornoplatek za odstoupení od smlouvy vždy min. 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu. Dále dle bodu 6.3.

6.9. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.10. V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100 % stornopoplatky z ceny sjednaného cestovního pojištění. Platí také pro cestovní pojištění, které je poskytováno zcela zdarma se 100% slevou.

6.11. Ubytování vlastní dopravou podléhá minimálnímu stornu 30 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu do 30. dne před odjezdem. Dále dle bodu 6.3.

6.12. Samostatné letenky, objednaný seating v letadle, zájezdy na vyžádání a individuální zájezdy na míru podléhají stornu 100 %.

6.13. Stornovací poplatky za objednanou nadváhu jsou do 7 dní zdarma, 6 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Do 7. dne před zahájením zájezdu (odletem) může zákazník písemně oznámit CK Bulgariatour, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu skutečně vzniklých nákladů s překnihováním spojených (např. náklady za změnu jména na letence, změna osoby u pojišťovny, překnihování u zahraničního partnera), nejméně však 300,- Kč za osobu. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, jenž dle smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma, cestovní pojištění a parkování u letiště zdarma“ či slevu za včasný nákup po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána 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 o zájezdu je v tomto případě povinen doplatit před zahájením zájezdu cenu zájezdu a stanovený poplatek za překnihování. Od 6. dne před zahájením zájezdu (odletem) se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3.

7.1. U destinace Albena je jakákoliv změna ve smlouvě považována za storno dle bodu 6.8.

Výměna osoby (sjednání nové rezervace) je na vyžádání u hotelu v závislosti na obsazenosti. V případě akceptace změny osoby, bude nové přihlášení sjednáno v aktuální ceně (platné v den změny ve smlouvě o zájezdu) pro všechny účastníky bez původních slev.

7.2. Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. CK Bulgariatour vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného dle bodu 6.3.

7.3. Změna počtu osob v ubytování - v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba zaplatit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazené lůžko. Stejný případ nastává ve třílůžkových pokojích a apartmánech, kdy je nutné zaplatit neobsazené lůžko, pokud nelze zajistit menší pokoj. Pokud se v případě storna dospělé osoby na lůžku přesouvá dítě z přistýlky na lůžko, hradí dítě cenu osoby na lůžko, pokud není uvedeno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodu 6.3.

8. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

8.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné smluvní podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

8.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být ze strany CK Bulgariatour sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém u delegáta CK Bulgariatour, průvodce, nebo jiného pověřeného zástupce, umožní

odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta CK Bulgariatour, průvodce či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemcku či v zahraničí.

8.3. Uplatnění reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu. CK Bulgariatour je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, v sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK Bulgariatour pověřeného pracovníka. CK Bulgariatour je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejnopisem smlouvy o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný Bulgariatour pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem.

8.4. Reklamaci může zákazník provést ústně či písemně. Doporučuje se písemné podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému pracovníkovi CK Bulgariatour písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, prokazující skutkový stav reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný CK Bulgariatour pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

8.5. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK Bulgariatour od smlouvy odstoupit.

8.6. CK Bulgariatour nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se taktéž 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, pokud odpovědnost CK Bulgariatour není v těchto případech dána ze zákona. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK Bulgariatour (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Bulgariatour zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

8.7. V případě sporu mezi zákazníkem a CK Bulgariatour má zákazník právo využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také „ADR“). Řízení je oprávněn zahájit zákazník podáním návrhu k věcně příslušnému subjektu, kterým je v případě smluv o zájezdu Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval CK Bulgariatour za účelem řešení sporu poprvé. ADR při ČOI se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dostupnými na internetových stránkách ČOI – www.coi.cz. Řízení není zpoplatněno, náklady spojené s ADR si strany nesou samy.

8.8. Náhrada škody, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002.

V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu u letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004, ze dne 11. února 2004, se

kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují primárně stížností u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti.

Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně a věcně popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře Bulgariatour, případně zaslat do sídla CK Bulgariatour.

8.9. CK Bulgariatour neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat nebo byla-li škoda způsobena z důvodu vyšší moci. V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

9. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

CK Bulgariatour je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb., v platném znění, uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy Bulgariatour z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

CK Bulgariatour je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, 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 si 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. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

10. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

V ceně zájezdů není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí ani pojištění pro případ odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK Bulgariatour, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK Bulgariatour uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK Bulgariatour povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

V případě, že zákazník sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že CK není pojistitelem, ale pouze zprostředkovatelem vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Potvrzuje rovněž, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány předmluvní informace o cestovním pojištění a pojistné podmínky.

Pojistníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění.

Doporučené komplexní cestovní pojištění K3S od UNIQA pojišťovny včetně pojištění storna zájezdu do výše pojistné částky 20 000 Kč za osobu nabízí CK Bulgariatour za zvýhodněnou cenu:

8 dní 280 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 120 Kč.
11 dní 385 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 165 Kč.
12 dní 420 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 180 Kč.
15 dní 500 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 240 Kč.
V den nastoupení zájezdu nesmí dítě dovršit 12 let.

11. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou o zájezdu a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

11.1. Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK Bulgariatour uvádí na www.bulgariatour.cz. Upozorňujeme, že při sníženému obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Pokud hotel nabízí animační programy, bývají pořádány v cizích jazycích. Jejich rozsah závisí na daném hotelu a CK nemůže průběh ani program animačních programů nijak ovlivnit. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované. Za hlavní sezónu je považován měsíc červenec a srpen (není-li uvedeno jinak). Veškeré příplatky a poplatky v cizí měně uvedené v katalogu jsou pouze orientační. Období a otevírací dobu provozovatelů např. restauračních zařízení, směnárny, obchodů a půjčoven.

11.2. Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

11.3. Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předemtnou kategorii ubytování. Minimální obsazení pokoje je dáno počtem pevných lůžek. Dětská cena na lůžku platí pouze v doprovodu jedné dospělé osoby. Jednolůžkové pokoje - i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem. Promo pokoje - nabídka tohoto typu pokoje je kapacitně omezena, pokoj je umístěn na méně prestižním místě nebo s omezeným vybavením (např. chybí balkon). Přistýlky - nejsou součástí pokoje, pokud to nevyžaduje počet osob v pokoji. Přistýlkou mohou být rozkládací křesla nebo gauče, palandy, pohovky, skládací pěnové matrace nebo spartakiádní lehátka. V některých případech to mohou být postele, kovovým mechanismem připevněné k pevnému lůžku, pod nímž jsou zasunuty nebo postele užší a kratší. Ve všech takových případech by měl zákazník počítat s omezením volného prostoru a snížením pohodlí a komfortu. Přistýlky se nedoporučují pro dospělé osoby. V případě, že patří k vybavení pokoje lednice, jedná se obvykle o malou lednici, která není doplňována zbožím a klienti ji mohou využívat k vlastní potřebě. CK Bulgariatour ani provozovatel ubytovací kapacity není zodpovědný za případnou ztrátu šperků, finanční hotovosti a jiných cenností. Všem klientům proto doporučujeme jejich uložení v bezpečnostních schránkách nebo trezoru.

Nejllepší dovolená je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Proto jsou některá turistická střediska přesycena zábavními podniky - bary, vinárnami, diskotékami a nočními kluby. Jejich provoz je obvykle hlučný. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid. Nejlépe je přizpůsobit se místním podmínkám a přes poledne si zdřímnout, abyste si pak mohli vychutnat krásné letní večery. Klidnější podmínky jsou spíše před a po hlavní sezóně, kdy se v letoviscích nachází méně turistů. Tento hluk nesnižuje kvalitu nasmlouvaných služeb a nemůže být předmětem reklamaci. Rovněž je někdy třeba počítat se stavební činností v blízkosti hotelů,

na kterou cestovní kancelář nemá vliv. Nemůže ovlivnit vzhled nebo úpravu pozemků sousedících s danou kapacitou, jelikož tyto pozemky nejsou jejich součástí. Pečlivě však vybíráme ubytovací kapacity tak, abychom se stavební činnosti v jejich blízkosti vyhnuli. CK nenesou odpovědnost za případné změny, které nastaly později (např. stavební činnost v okolí hotelů a penzionů.). Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou prostupnost mezi jednotlivými místnostmi.

Zvláštní požadavky – naše CK se snaží v maximální míře splnit Vaše zvláštní požadavky, např. na ubytování v přízemí nebo naopak ve vyšším patře, přidělení konkrétního pokoje či zajištění apartmánů nebo pokojů vedle sebe pro rodiny, které cestují společně apod. Za přidělování pokojů je odpovědný ubytovatel. Jelikož některé hotely mají pokoje v různých barevných provedeních s jiným nábytkem a v různém designu (nelze v katalogu prezentovat všechny typy pokojů), musí klient fotografie považovat pouze za ilustrační. Tyto požadavky nelze potvrzovat před odjezdem a pokud se nám v některých případech přes veškerou snahu nepodaří zajistit, nemůžeme poskytovat žádné slevy ani kompenzace, neboť se jedná o nezávazné požadavky klienta (nejsou součástí smlouvy o zájezdu ani zpoplatněny), na které není právní nárok.

Za výhled na moře, příp. bazén bývá vyžadován příplatek. V případě, že výhled budete požadovat, uveďte to již při rezervaci. Výhled může být někdy částečně omezen stromy nebo jinou vegetací.

Převážná část států EU zařazuje ubytovací zařízení do pěti tříd (zatím není v rámci EU vymezena jednotná terminologie, a proto pro označení úrovně poskytovaných služeb se často setkáváme s pojmem kategorie) a označuje je hvězdičkami. Některé státy však zařazují ubytovací zařízení od * do *****. Např. v Řecku hotelová legislativa rozlišuje 6 kategorií (E, D, C, B, A, Lux) hotelů a bungalovů. Jelikož nelze jednoznačně převést tyto kategorie do pěti našich tříd, vytvářejí si touroperátoři vlastní hodnocení ubytovacích zařízení, která nabízejí svým klientům. Tato klasifikace slouží pouze pro potřebu touroperátora a orientaci klientů, nemusí se shodovat s oficiálním zařazením hotelu do příslušné třídy.

11.4. Doprava

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2, Ostatní lety (non-schengen, mezi které patří také Bulharsko) z terminálu 1. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renovovanými leteckými společnostmi. Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si vyhrazuje možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné časy odletu a přiletu jsou uvedeny ve vašich elektronických dokladech.

Na letech společnosti Travel Service, a. s. (Smart Wings) má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu zavazadla do max. váhy 15 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Příruční zavazadlo nesmí překročit 5 kg a nezapočítává se do bezplatně dopravovaných zavazadel do výše 15 kg. Děti do dvou let cestující za manipulační poplatek 500 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, nalezne zákazník na internetových stránkách CK Bulgariatour nebo je v případě zájmu obdrží v prodejnách CK Bulgariatour.

11.5. Transfery v destinaci

Doba transferu je uváděna vždy pouze přibližně, jelikož je závislá na aktuální dopravní situaci, množství hotelů na trase a počtu vystupujících klientů. Transfery mohou být zajištěny standardními autobusy, minibusy v některých případech i taxi apod.

11.6. Délka a rozsah zájezdu

Délka zájezdu je vyjádřena v tomto katalogu počtem dní. Do celkového počtu dní trvání leteckých zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy první den je odjezd organizován v pozdních nočních hodinách. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12:00 (poledne) následujícího dne. I když nocleh nebyl čerpán v plném rozsahu, stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže CK Bulgariatour poskytovat žádnou finanční náhradu.

První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí (viz ceník). Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti.

Naší snahou je zkrátit Vám při příjezdu dobu čekání na ubytování na minimum. Stejně tak při odjezdu Vám zpravidla naši zástupci zabezpečí po nezbytně nutnou dobu úschovu zavazadel. Bohužel nemůžeme garantovat v každém případě bezprostřední návaznost ubytování, popřípadě opuštění pokojů nebo apartmá, na Váš příjezd nebo odjezd. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje v den odjezdu nejpozději do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), aby mohl být proveden řádný úklid bez ohledu na dobu Vašeho příjezdu nebo odjezdu do místa pobytu a z něj. Možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Při

pozdějším odjezdu lze v některých hotelích na místě za poplatek dohodnout pozdější opuštění pokoje.

11.7. Klimatizace

Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobitelné dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V posledních letech jsou klimatizace modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

11.8. Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. V některých ubytovacích kapacitách se nabízejí také typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a nepodávají se vždy horké. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně je servírovaná, většinou opakující se nabídka, která se skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a džem nebo marmeláda, sýr, salám, někdy vejce. Snídaně podávaná formou bufetu znamená samoobslužnou volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večeře je buď servírované menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. U restaurací, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu „all inclusive“ jsou určovány vnitřními směnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otváračky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů (nocí). Počtu noclehů (nocí) odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpozději v 12:00 hodin. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování, pokud není stravování zajištěno jako fakultativní služba. V některých hotelech v Bulharsku může mít hotel a restaurace jiného majitele i jiné zařazení do třídy hodnocení.

11.9. Pláže

U každé ubytovací kapacity se snažíme co nejpřesněji popsat jaká pláž se v blízkosti nachází. Nemůžeme však ovlivnit počasí ani činnost moře a proto za případné znečištění pláže, moře či vyplavení kamínků z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů např. po bouři nenese CK odpovědnost. Přibližná vzdálenost od moře, která je u všech ubytovacích kapacit daná, je především v případě hotelových komplexů, složených z několika budov, pouze orientační. Obvykle je uváděna od nejbližší budovy nebo kraje areálu, proto se může vzdálenost jednotlivých hotelových pokojů lišit, v závislosti na rozloze hotelového areálu. Většina pláží, i před hotelovými zařízeními, je veřejná, ve veřejném vlastnictví a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu. Čištění pláže spadá do oblasti úkolů místních obcí. Pronájem lehátek a slunečníků na pláži zajišťují soukromé firmy, tudíž za ně CK nenese žádnou odpovědnost a nemůže nijak ovlivnit jejich kvalitu, počet ani cenu. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech.

11.10. Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ve večerních hodinách se obvykle voda v bazénech chemicky čistí, proto je vstup do bazénu zakázán. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu. Za množství a kvalitu lehátek a slunečníků je odpovědný management hotelu, nikoliv CK, a to i v případě, že jsou nabízeny zdarma.

11.11. Voda a elektrické napětí

Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

11.12. Hmyz

Neovlivnitelnou nepříjemnou skutečností, se kterou se můžete v určitých obdobích v některých objektech setkat, je výskyt drobného hmyzu. Přes intenzivní snahy hoteliérů se může hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Doporučujeme ochranné prostředky.

11.13. Wi-Fi připojení

Připojení je obvykle pouze v určených společných prostorách hotelu či penzionu. V pokoji je obvykle za poplatek, pokud není uvedeno jinak. Rychlost připojení je omezena sdílením, tudíž toto připojení není vhodné pro pracovní použití. Při poskytování Wi-Fi připojení, může z důvodu špatného počasí (bouřka), docházet ke krátkodobým výpadkům

11.14. Víza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza CK Bulgariatour pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci CK Bulgariatour, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitel cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země. Upozorňujeme, že dnem 26. června 2012 skončila možnost cestování dětí zapsaných v cestovních dokladech rodičů. Každý občan ČR, včetně dětí, může cestovat do Bulharska nebo Řecka na základě platného cestovního pasu nebo platného občanského strojově čitelného průkazu. Občanský průkaz slouží jako cestovní doklad pouze pro jeho držitele. Pokud tedy rodič cestuje společně s dítětem pouze s občanským průkazem, pak je NUTNÉ, aby dítě mělo vždy vlastní cestovní pas, a to i v případě, že dítě je zapsáno v občanském průkazu rodiče.

Pokud zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na vlastní náklady. Delegáti na místě jsou v těchto případech nápomocní dle časových možností.

11.15. Poplatek za dítě do 2 let

Děti do 2 let neboli infanti platí manipulační poplatek 500 Kč. Manipulační poplatek je stejný pro jednosměrnou i zpáteční letenku. Cestují bez nároku na lůžko, stravu, služby a na místo v letadle či autobuse. Dítě nesmí dosáhnout věku 2 let v době návratu.

11.16. Zájezdy Last Minute

V případě nákupu zájezdu na poslední chvíli „LAST MOMENT“ nebo „LAST MINUTE“, je klientům poskytnuta výrazná sleva a CK Bulgariatour si vyhrazuje právo na případnou změnu ubytovací kapacity ve stejné kategorii. Ubytovací kapacita může být odlišná od nabídky z aktuálního katalogu nebo webu, na základě operátorské nabídky. Ubytování „NO NAME“, kdy CK nabízí ubytování jako nejlevnější volbu, bez garance ubytování v konkrétním hotelu či penzionu, splňuje minimální prezentovanou kvalitu. V některých případech může být vlastní sociální zařízení přes chodbu.

11.17. Delegát

Všechny zájezdy CK Bulgariatour, není-li uvedeno jinak, mají svého delegáta. Úloha delegátů může být různá. V tranzitních prostorách letiště a po dobu letu o Vás budou pečovat zaměstnanci letiště a letecké společnost.

Po přiletu nebo příjezdu Vás bude kontaktovat zástupce-delegát, který Vám bude nápomocen v místě pobytu. Při úvodní informativní schůzce Vás blíže seznámí s pobytovým místem, poskytovanými službami, s možnostmi fakultativních výletů a zodpoví Vaše případné dotazy. Vzhledem k tomu, že delegát má obvykle na starost více ubytovacích objektů, doporučujeme

využívat pro řešení veškerých záležitostí a popřípadě problémů především úřední hodiny nebo pravidelné schůzky, které jsou předem vyhlášeny. U některých typů zájezdu je informační schůzka a průvodcovský servis pouze na telefonu.

Hlavní náplní práce delegátů je přivítání a odbavení klientů, organizace transferů a fakultativních výletů, pomoc zákazníkům ve složitých situacích a celková péče o hladký a ničím nerušený průběh Vaší dovolené. Ne vždy je delegát přítomen všem transferům, je však zodpovědný za poskytnutí důležitých pokynů a řádnou organizaci. V destinacích, kde nemá cestovní kancelář zajištěný stálý delegátský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu delegát z nejbližší destinace. V Bulharsku v Primorsku a v Řecku v Potose – Thassos jsou otevřeny sezónní pobočky naší cestovní kanceláře, které jsou Vám k dispozici v úředních hodinách se službami našich delegátů. Delegát nemůže ve svém voze převážet klienty k lékaři, ale může je doprovázet dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

11.18. Fakultativní výlety

Fakultativní výlety jsou nepovinné výlety na objednávku. Výlety jsou pořádány v případě minimální účasti, kterou stanoví místní operátor. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Doprovod fakultativního výletu česky nebo slovensky hovořícím průvodcem je realizován v případě minimální účasti. Případnou reklamaci úrovně fakultativního výletu je třeba podat u prodejce na místě (a to i v případě, pokud je CK zprostředkovatelem těchto služeb) a nikoliv u CK.

11.19. Komplexní odbavení

Klientům je komplexní odbavení (pokyny k odletu, kartičky pojištění, voucher) zasíláno e-mailem, poštou nebo si jej mohou osobně vyzvednout v CK Bulgariatour, Vinohradská 34/30, Praha 2. Odbavení je zasíláno nejpozději 7 dní před plánovaným odletem, v případě úhrady zájezdu v plné výši. Při zakoupení zájezdu v době kratší než 7 dní před odletem, vám bude odbavení předáno při sepsání smlouvy o zájezdu v CK nebo u provizního prodejce. Jakýkoliv zásah (vpisování poznámek) ze strany klienta do smlouvy o zájezdu či voucheru jej znehodnocuje a činí tyto doklady neplatnými.

11.20. Pobytová taxa

V destinaci Řecko jsou nově zavedeny od 1. ledna 2018 pobytové taxy, které se platí v hotovosti přímo v ubytovacím zařízení. Byla zavedena zákonem č. 4389/2016 a podléhají jí poskytovatelé ubytování, nikoli cestovní kanceláře. Výše poplatku se liší v závislosti na typu ubytování aktuálně takto:

0,50 € za pokoj a noc pro 1-2 hvězdičkové hotely

1,50 € za pokoj a noc pro 3 hvězdičkové hotely

3,00 € za pokoj a noc pro 4 hvězdičkové hotely

4,00 € za pokoj a noc pro 5 hvězdičkové hotely

0,50 € za noc v apartmánech všech kategorií

Při plánování dovolené a stanovování finančních limitů na příští rok s takovou taxou tedy počítejte, abyste nebyli na místě nepříjemně zaskočeni. Upozorňujeme, že výše pobytové taxy může být během sezóny změněna.

Aktuální výši pobytových tax ve Vaší destinaci naleznete na webu Vámi zvolené destinace, popř. Vám informaci na vyžádání poskytne pracovník CK Bulgariatour.

11.21. Informace v katalogu

Protože se katalogy připravují přibližně jeden rok před začátkem vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se katalogové fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogu odpovídají informacím známým v době tisku a CK Bulgariatour, si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech v katalogu má pouze informativní charakter.

12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

12.1. Zákazník bere na vědomí, že CK Bulgariatour zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK Bulgariatour v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK Bulgariatour, j jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK Bulgariatour shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi.

Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním. Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o

ochraně osobních údajů) (dále „GDPR“). CK Bulgariatour při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK Bulgariatour své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu.

12.2. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK Bulgariatour své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK Bulgariatour.

12.3. CK Bulgariatour bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

12.4. Osobní údaje zákazníka bude CK Bulgariatour zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu na základě článku 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
- b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK Bulgariatour, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK Bulgariatour na základě článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- c) dodržení právní povinnosti CK Bulgariatour stanovené obecně závazným právním předpisem na základě článku 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK Bulgariatour uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
- d) marketingové a obchodní účely na základě článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK Bulgariatour.

12.5. V případě nesouhlasu zákazníka se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely, je zákazník oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s tímto postupem zasláním e-mailu na adresu: info@bulgariatour.cz a CK BULGARIATOUR nebude osobní údaje takového zákazníka pro marketingové a obchodní účely zpracovávat.

12.6. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- a) k účelu podle článku 12.4.(a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Bulgariatour pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
- b) k účelu podle článku 12.4.(b) budou osobní údaje zpracovávány pouze (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejího zániku z jiného důvodu); a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK Bulgariatour soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- c) k účelu podle článku 12.4.(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK Bulgariatour;
- d) k účelu podle článku 12.4.(d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

12.7. V případě, že zákazníkovi bude na jeho žádost a po souhlasu se zpracováním osobních údajů pro tento konkrétní účel vedena klientská karta CK Bulgariatour, která umožňuje čerpání věrnostních slev, budou osobní údaje daného zákazníka zpracovávány do doby, než bude příslušná klientská karta na žádost zákazníka zrušena (bez náhrady).

12.8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle článku 12.6. či 12.7. budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobního údaje.

12.9. Za účelem uvedeným v článku 12.4.(a) bude CK Bulgariatour v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:

- a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
- c) pojišťovna spolupracující s CK Bulgariatour, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal jako je např. parkování na letišti apod.

12.10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK Bulgariatour uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK Bulgariatour, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci CK Bulgariatour.

12.11. Zákazník bere na vědomí, že CK Bulgariatour může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

12.12. Při zpracování osobních údajů podle článku 12.9. a 12.10. bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK Bulgariatour vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle článku 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle článku 12.9. těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK Bulgariatour zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle článku 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předávaných osobních údajů.

12.13. Zákazník má právo požádat CK Bulgariatour o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Na žádost zákazníka je CK Bulgariatour povinna poskytnout zákazníkovi následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajích:

- a) účel zpracování;
- b) kategorie osobních údajů, které jsou zpracovávány,
- c) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jsou, byly nebo budou osobní údaje zpřístupněny;
- d) plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje zákazníka uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
- e) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
- f) právo podat stížnost u dozorového úřadu; g) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu. Dotazy a žádosti ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu info@bulgariatour.cz.

12.14. Zákazník má právo získat své osobní údaje, které CK Bulgariatour zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (a) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (b) zpracování se provádí automatizovaně.

12.15. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK Bulgariatour provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může (a) požádat CK Bulgariatour o vysvětlení, nebo (b) požadovat, aby CK Bulgariatour odstranil takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost uživatele shledána oprávněnou, CK Bulgariatour neprodleně odstraní závadný stav. Tímto není dotčena možnost a právo zákazníka podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

12.16. Zákazník má dále právo žádat výmaz svých osobních údajů, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů. Zákazník má právo požadovat, aby CK Bulgariatour omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud:

- a) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
- b) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;
- c) CK Bulgariatour již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;
- d) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK Bulgariatour převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

12.17. Podpisem smlouvy o zájezdu, objednávkou zájezdu, případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Bulgariatour stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK Bulgariatour jejich osobní údaje a že tyto osoby byly seznámeny s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.bulgariatour.cz/stranky/vseobecne-info/ochrana-osobnich-udaju.

13. IDENTITA SKUTEČNÉHO LETECKÉHO DOPRAVCE

V případě zájezdu s leteckou dopravou je CK povinna informovat zákazníky o identitě skutečného leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

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

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK Bulgariatour. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných smluvních podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou jim Všeobecné smluvní podmínky, katalog, případné dodatečné nabídky, Přepravní podmínky a případné zvláštní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK Bulgariatour o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CK Bulgariatour přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smluv o zájezdu již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na tiskové chyby. Aktuální informace známé CK Bulgariatour jsou uvedeny na internetových stránkách www.bulgariatour.cz.