

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK Bohemian tour s.r.o.

Níže uvedené podmínky pro zákazníky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (závazné přihlášky) mezi zákazníkem a CK Bohemian tour s.r.o.

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah vzniká mezi cestovní kanceláří CK Bohemian tour s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem, případně zastoupeným zmocněným zástupcem, na základě smlouvy o zájezdu (závazné přihlášky) uzavřené podle ustanovení § 2521 a následujícího zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), jejíž stejnopis nahrazuje potvrzení o službě ve smyslu § 2525 odst. 2 OZ. Uzavřená smlouva o zájezdu (závazná přihláška) je závazná pro obě strany, současně je závazná i pro další osoby uvedené zákazníkem ve smlouvě (přihlášce). Uzavřením smlouvy o zájezdu (závazné přihlášky) se CK zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě, předáním, popř. zasláním, vyplnění a podepsané smlouvy (závazné přihlášky) zákazník stvrzuje, že tyto všeobecné smluvní podmínky připojené k smlouvě o zájezdu (závazné přihlášce) uznává a souhlasí s nimi. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že jsou mu známy podmínky k účasti na cestě, platební podmínky a že je v plném rozsahu respektuje. CK vstupuje do tohoto smluvního vztahu přímo nebo zprostředkovaně prostřednictvím zprostředkovatele – smluvního prodejce/obchodního zástupce. Smlouva (závazná přihláška) nabývá účinnosti dnem připsání peněžní částky za zájezd na účet nebo do pokladny CK zákazníkem přímo nebo zprostředkovatelem (smluvním prodejcem – obchodním zástupcem), jehož prostřednictvím si zákazník službu zakoupil. Nebude-li platba řádně a včas převedena na účet CK a to buď zákazníkem přímo nebo zprostředkovatelem (prodejcem), jehož prostřednictvím si klient cestu zakoupil, jedná se o porušení smluvní povinnosti zákazníkem, což je důvodem k odstoupení od smlouvy (přihlášky) ze strany CK. Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy (přihlášky) změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve smlouvě (přihlášce) a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě (v přihlášce). Zákazník svým podpisem pod smlouvou (přihláškou) stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na www.bohemian-tour.cz stránkách nebo v dodatečně nabídku zájezdu) a doklad o pojištění CK proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. a seznámil se způsobem jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. Zákazník byl před uzavřením smlouvy (závazné přihlášky) informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník sleduje uvedené na www.mzv.cz. Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích. Smlouvu (závaznou přihlášku) lze měnit pouze písemně.

2. Souhrnná cena cesty a platební podmínky

Souhrnnou cenou cesty se rozumí uvedená na

smlouvě (závazné přihlášce) a potvrzená CK. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy (přihlášky) zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen v předepsaném termínu na smlouvě (přihlášce) (zpravidla při podpisu a odevzdání smlouvy - přihlášky) složit zálohu (zpravidla ve výši 1/2 celkové ceny zájezdu) a nejpozději 30 dnů před odjezdem uhradit doplatek. V případě, nedodržení termínů zaplacení ceny zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy (závazné přihlášky) odstoupit s tím, že náklady spojené odstoupením je povinen uhradit zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném ve smlouvě (přihlášce), nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.

Za řádnou a včasnou úhradu plateb cestovní kanceláří Bohemian tour vždy odpovídá zákazník. Cestovní doklady, vouchery, jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu (odbavení je zasláno zákazníkovi nejpozději 7 dnů před odjezdem, toto odbavení je zákazníkovi zasláno na email uvedený ve smlouvě (přihlášce), popřípadě si může zákazník toto odbavení vyzvednout osobně na pobočce). Při objednavce ve lhůtě kratší než 35 dnů před odjezdem je zákazník povinen uhradit celou cenu cesty najednou. CK si vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy (přihlášky) oznámit změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje uvedené na smlouvě (v přihlášce) a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě (v přihlášce).

CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením cesty.

U každé cesty CK má zákazník možnost zakoupit místenky v autobuse. Za příplatek za obousměrnou místenku 200 Kč/osoba si zajistíte garantované sedadlo. Svoz je realizován pouze při minimálním počtu osmi osob.

3. Cestovní doklady

Každý účastník je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník.

Cestovní doklad si každý zákazník obstarává sám. CK nenese zodpovědnost za event. škody, vzniklé neplatností nebo neúplností cestovních dokladů. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem porušil celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země, může být vyloučen z účasti na cestě, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

4. Změny sjednaných podmínek

CK si vyhrazuje právo na určité změny, přičemž rozlišuje mezi změnami závažnými a ostatními. Za změny závažné je nutné považovat přesun data konání cesty o více než 48 hodin, zvýšení ceny z o více než 15 %, změnu způsobu dopravy a rozsáhlejší změnu programu. V případě těchto závažných změn si CK vyžádá stanovisko klienta nejpozději do 7 kalendářních dnů od doručení. Nevýjádří-li se klient v této lhůtě, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě vyjádřeného nesouhlasu má klient právo na vrácení již zaplacené částky nebo na její převod k úhradě jiné cesty bez storno poplatků.

CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním klienta (vědomé nečerpaní služeb, nerespektování pokynů průvodce či norem a zákonů navštíveného státu, ubytovacího zařízení, dopravce apod.) nebo z důvodu tzv. vyšší moci – tj. zejména z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení max. úsilí (záplavy, požáry, zemětřesení, tsunami a jiné neovlivnitelné přírodní jevy).

5. Zrušení zájezdu

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo cestu zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Uskutečnění cesty je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s § 2528 OZ). Pořadatel je oprávněn zrušit cestu pro nesplnění podmínky počtu zákazníků nejpozději 7 dnů před odjezdem oznámením zákazníkovi. V takových případech poskytne CK možnost náhradní varianty na srovnatelné úrovni nebo neprodleně vrátí klientem již složené úhrady. U cest s dopravou organizovanou CK je minimální počet platících osob 35. Z důvodu vyšší moci může CK zrušit cestu bez stanovení jakékoliv lhůty a současně má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečně náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy (přihlášky), kterým může zrušit svoji účast na cestě kdykoliv před nastoupením cesty. Toto odstoupení musí učinit písemně doporučeným dopisem nebo osobně v kanceláři prodejce. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno cesty) doručeno CK. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupení se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování cesty. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení cesty (odjezdu či nástupu na cestu) Při takovém zrušení cesty je nutné uhradit stornopoplatky CK podle termínu, kdy ke zrušení došlo:

a) Základní storno poplatek

10 % z ceny zájezdu bez cestovního pojištění (min však 500 Kč/os), pokud ke zrušení dojde dříve než 60 dnů před plánovaným odjezdem

b) zvýšený storno poplatek

30 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu v období 60–50 dnů před odjezdem

50 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu v období 49–30 dnů před odjezdem

75 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu v období 29–15 dnů před odjezdem

85 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu v období 14–8 dnů před odjezdem

100 % z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu méně než 7 dnů před odjezdem

Veškeré výše uvedené poplatky se účtují za každou stornovanou osobu.

Při jakékoliv změně ve smlouvě o zájezdu (přihlášce) (termín, celkový počet osob, jméno, atd.) si CK účtuje poplatek ve výši 300 Kč za změnu. Pro stanovení stornopoplatku je

rozhodující datum skutečného doručení doporučeného dopisu nebo potvrzení prodejce o přijetí storna.

6. Reklamacie kvality služeb

Neposkytne-li CK sjednané služby v plném rozsahu a kvalitě, má zákazník možnost uplatnit právo z odpovědnosti za vadu. Zákazníkům se doporučuje případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce (delegáta) nebo jiného odpovědného pracovníka CK, tak aby mohla být provedena náprava přímo ihned na místě. Nepodaří-li se závadu odstranit, doporučuje CK sepsat o příslušných skutečnostech krátký zápis, který průvodce podepíše a doplní svým stanoviskem.

Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník uvedený ve smlouvě (příhlášce). V tomto případě doporučujeme podat reklamaci doporučenou poštou nebo osobně na adrese: CK Bohemian tour s.r.o., Masarykova 1645, 769 01 Holešov nebo e-mailem: info@bohemian-tour.cz. Reklamaci může zákazník uplatnit také písemně na adresu sídla CK (Masarykova 1645, 769 01 Holešov) či na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své pobočce nebo cestovní agentuře.

CK je povinna se k reklamaci a tuto vyřídit do 30 dnů po obdržení. Po prověření reklamace, v případě, že se jedná o reklamaci oprávněnou, je CK povinna poskytnout přiměřenou náhradu či slevu z ceny služeb. Pokud v průběhu cesty není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny cesty ani na odstoupení od smlouvy (příhlášky). CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK. Účastník, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu cesty zcela nebo zčásti zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

K uplatnění práva na reklamaci musí dojít bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení cesty nebo v případě, že se cesta neuskuteční, ode dne, kdy mělabýt.

7. Pojištění

Cena cesty zahrnuje povinné pojištění proti úpadku a insolvenční CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. u Slavia pojišťovny, a.s. Pojištění osob, zavazadel, storna apod. tabulková cena cesty nezahrnuje, klient si může uzavřít takové druhy pojištění sám.

8. Zavazadla

Z důvodu nemožnosti přetěžování autobusů, má každý účastník zájezdu právo na přepravu jednoho zavazadla do hmotnosti 25 kg a jednoho příručního zavazadla do hmotnosti 2 kg zdarma. Při překročení hmotnostního limitu u některého z přepravovaných zavazadel mají řidiči autobusu či zástupce cestovní kanceláře právo takovéto zavazadlo z přepravy vyloučit. Další zavazadla je možné přepravovat jen po předchozí dohodě s CK za smluvní poplatek.

Každý cestující je povinen si za asistence řidiče svá zavazadla naložit do autobusu, v případě přestupu po trase si je přeložit a v cílovém místě si zavazadla převzít. CK ani dopravce nepřebírají odpovědnost za případnou záměnu, či ztrátu přepravovaných zavazadel.

9. Zpoždění

CK plánuje přepravu s nezbytnými rezervami,

neručí však za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení silničních cest. Zákazníci musí při plánování přípojů, obchodních termínů, brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu do cílového místa) nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy (příhlášky), náhradu případné škody či na slevu z ceny cesty.

10. Zpracování osobních údajů

Zákazník uděluje souhlas, aby jeho osobní údaje včetně data narození a rodného čísla uvedeného v cestovní smlouvě (závazné přihlášce) zpracovávala CK v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Podrobnosti o elektronickém kontaktu je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách, informačních společnosti v platném znění. Poskytnuté osobní údaje je CK nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s ust. § 6 zákona č. 101/2000 Sb. povinen zpracovávat a shromažďovat po dobu 10 let. Po uplynutí této lhůty je CK povinna tyto údaje zlikvidovat. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb rovněž i jménem všech uvedených na smlouvě (příhlášce). Zákazník má právo souhlas se zpracováním svých osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat a dále má právo odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy dle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

11. Ostatní ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou součástí cestovní smlouvy (závazné přihlášky) mezi CK a zákazníkem. Zákazník je zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů, za správnost uvedeného emailu ve smlouvě (příhlášce) jeho a všech spolucestujících osob. Uzavřením smlouvy (příhlášky) také zákazník prohlašuje, že mu nejsou známa žádná omezení ať zdravotní či jiná, která by mu bránila se sjednané cesty zúčastnit, případně která by vyžadovala v průběhu cesty zvláštní péči či na která by měl CK upozornit a případně zvážit či prodiskutovat účast na vybrané cestě vzhledem k jeho případné náročnosti. Toto prohlášení činí zákazník i za osoby v jejichž prospěch je smlouva (příhláška) uzavřena.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 10. 1. 2018. Dnem 1. 1. 2015 pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky dříve vydané.