

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

Níže uvedené podmínky pro zákazníky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu 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 uzavřené podle ustanovení § 2521 a následujícího zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), jejíž stejnopis nahrazuje potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 odst. 2 OZ. Uzavřená smlouva o zájezdu je závazná pro obě strany. Současně je závazná i pro další osoby uvedené zákazníkem ve smlouvě. Uzavřením smlouvy o zájezdu se CK zavazuje zabezpečit zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Předáním, popř. zasláním, vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto všeobecné smluvní podmínky připojené k smlouvě o zájezdu uznává a souhlasí s nimi. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že jsou mu známy podmínky k účasti na zájezdu, 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 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 zájezd zakoupil. Nebude-li platba za zájezd řádná a včas převedena na účet CK a to buď zákazníkem přímo nebo zprostředkovatelem (prodejcem), jehož prostřednictvím si klient zájezd zakoupil, jedná se o porušení smluvní povinnosti zákazníkem, což je důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany CK. Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve smlouvě a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě. Zákazník svým podpisem pod smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na [www.bohemian-tour.cz](http://www.bohemian-tour.cz) stránkách nebo v dodatečně nabídné 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 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](http://www.mzv.cz). Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích. Smlouvu lze měnit pouze písemně.

### **2. Souhrnná cena zájezdu a platební podmínky**

Souhrnnou cenou zájezdu se rozumí uvedená na smlouvě a potvrzená CK. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy 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 (zpravidla při podpisu a odevzdání smlouvy) složit zálohu (zpravidla ve výši 1/2 celkové ceny zájezdu) a nejpozději 30 dnů před odjezdem uhradit doplatek. V případě, nedodržení termínů zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené odstoupením je povinen uhradit zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném ve smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.

Za řádnou a včasnou úhradu plateb cestovní kanceláři 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, 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 zájezdu najednou. CK si vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy oznámit změny údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje uvedené na smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.

CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu (u palivových příplatků kdykoliv) a to v případě, kdy po datu stanovení cen v katalogu (31. říjen předcházejícího roku) došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, např. letištních, přístavních poplatků, nové daně, či zvýšení dálničních poplatků a podobně, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (konečná cena zájezdu bude zvýšena o 1% za každé 1% nárůstu ceny služeb, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu nebo o fixní částku která odpovídá zvýšené ceně služeb dodavatelů CK), nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu, a to o více než 10%. V tomto smyslu upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny. V případě, že by došlo ke změně kurzu (oslabení CZK) české koruny oproti stavu ze dne 31. 10. (předcházejícího roku, v potaz se bere kurz ČNB) vůči Euro o více než 10% je CK oprávněna přistoupit k jednostrannému zvýšení ceny zájezdu u všech již prodaných i nově nabízených zájezdů. V takovém případě bude konečná (souhrnná cena) zvýšena o 1% za každé 1% nárůstu kurzu Kč vůči Euro nebo USD – písemné oznámení (emailem nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději do 21. dnů před zahájením zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že dojde ke zvýšení ceny motorové nafty (diesel) o více než 10% (počítá se průměrná cena nafty za měsíc říjen předcházejícího roku v porovnání s průměrnou cenou motorové nafty měsíci předcházejícímu měsíci zahájení zájezdu) bude CK účtovat u všech autokarových zájezdů (s výjimkou jednodenních poznávacích zájezdů) palivový příplatek ve výši 200 Kč/osoba. Klient podpisem smlouvy prohlašuje, že se na tomto ustanovení dohodl s CK a souhlasí s ustanovením o automatickém účtování palivových příplatků.

U každého zájezdu CK má zákazník možnost zakoupit místenky v autobuse. Za příplatek za obousměrnou místenku 200 Kč/osoba si zajistíte garantované sedadlo.

### **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 zájezdu, 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 zájezdu o více než 48 hodin, zvýšení ceny zájezdu o více než 15 %, snížení kategorie ubytovacího zařízení, změnu způsobu dopravy a rozsáhlejší změnu programu, spočívající ve zkrácení či prodloužení zájezdu o více než 24 hod. V případě těchto závažných změn si CK vyžádá stanovisko klienta nejpozději do 7 kalendářních dnů od doručení. Nevyjádří-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 jiného zájezdu bez stornoplatků.

CK nenese odpovědnost za škody, vyplývající ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním klienta (vědomé nečerpání 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). U zájezdů, prodávaných na poslední chvíli s výraznými slevami (last moment, superlast moment) si CK vyhrazuje právo upravit některé služby odlišně od původního popisu.

První a poslední den zájezdu v cílovém místě jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů, ubytování, úklidu a nelze je považovat za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze reklamovat event. zkrácení pobytu.

### **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 zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s § 2528 OZ). Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínky počtu zákazníků nejpozději 7 dnů před odjezdem oznámením zákazníkovi. V takových případech poskytne CK možnost náhradní dovolené na srovnatelné úrovni nebo neprodleně vrátí klientem již složené úhrady. U zájezdů s dopravou organizovanou CK je minimální počet platících osob 35. Z důvodu vyšší moci může CK zrušit zájezd 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. Dodatečné náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy, kterým může zrušit svoji účast na zájezdu 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 zájezdu) doručeno CK. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd) Při takovém zrušení zájezdu je nutné uhradit stornopoplatky CK podle termínu, kdy ke zrušení došlo:

#### **a) základní stornoplatek**

**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 stornoplatek**

**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 dny před odjezdem

**85 %** z celkové ceny zájezdu bez cestovního pojištění při stornu v období 14–8 dny 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. V případě storna jedné osoby ubytovací kapacity (např. stan, karavan, chatka, apartmán...), musí zaplatit zbývající osoba příplatek za neobsazené lůžko.

Při jakémkoliv změně ve smlouvě o zájezdu (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.

Pokud by došlo k překnihování ubytovací kapacity ze strany CK, bude klient ubytován v kapacitě stejné kategorie a to bez nároku na finanční náhradu.

#### **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 zájezdu 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 reklamacie považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě.

V tomto případě doporučujeme podat reklamaci doporučenou poštou nebo osobně na adrese: CK Bohemian tour s.r.o., nám Dr. E. Beneše 67/24, 769 01 Holešov nebo e-mailem: info@bohemian-tour.cz. Reklamaci může zákazník uplatnit také písemně na adresu sídla CK (Tovární 1333/9, 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 reklamacie, v případě, že se jedná o reklamaci oprávněnou, je CK povinna poskytnout přiměřenou náhradu či slevu z ceny služeb. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK. Účastník zájezdu, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo z části 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 zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskuteční, ode dne, kdy měl být.

#### **7. Pojištění**

Cena zájezdu 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 zájezdu 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 přepravy 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 a celé dovolené brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu do cílového místa dovolené) nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu případné škody či na slevu z ceny zájezdu.

#### **10. Zpracování osobních údajů**

Zákazník uděluje souhlas, aby jeho osobní údaje včetně data narození a rodného čísla uvedeného v cestovní smlouvě 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 společnostech 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. 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 mezi CK a zákazníkem. Zákazník je zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů, za správnost uvedeného emailu ve smlouvě jeho a všech spolecestujících osob. Uzavřením smlouvy také zákazník prohlašuje, že mu nejsou známa žádná omezení ať zdravotní či jiná, která by mu bránila se sjednaného zájezdu zúčastnit, případně která by vyžadovala v průběhu zájezdu zvláštní péči či na která by měl CK upozornit a případně zvážit či prodiskutovat účast na vybraném zájezdu vzhledem k jeho případné náročnosti. Toto prohlášení činí zákazník i za osoby v jejichž prospěch je smlouva uzavřena.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 1. 2015. Dnem 31. 12. 2014 pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky dříve vydané.