

Všeobecné smluvní podmínky CK Bulgariatour

Vzájemný smluvní vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláři Bulgariatour, spol. s r.o., a jednotlivci, případně kolektiv, jako účastníky zájezdů, se řídí ustanoveními obchodního a občanského zákoníku a zákonu 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Bulgariatour, spol. s r. o. jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu organizované CK Bulgariatour. Nedílnou součástí těchto podmínek jsou i „Důležité rady a informace“, specifikace jednotlivých zájezdů s aktuálním uvedením ubytování, stravování a rozsahu poskytovaných služeb uvedených v katalogu CK Bulgariatour.

2. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen Podmínky), CK Bulgariatour tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Bulgariatour.

3. Veškeré informace a pokyny, které jsou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem, které byly dostupné a aktuální v době tisku katalogu. Tiskové chyby v katalogu včetně ceníků vyhrazeny.

Článek 1 - Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) Cestovní kancelář Bulgariatour, spol. s r. o. se sídlem Závorkova 1996, 150 00, Praha 5, ČR, IC 41751434, DIČ CZ41751434, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6312 (dále jen CK).

b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak i právnická osoba (dále jen zákazník).

Článek 2 - Předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu jsou práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů, tj. předem stanovená kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu.

Článek 3 - Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením cestovní smlouvy. Za zákazníka je považován nejen účastník zájezdu, ale také objednatel, tj. osoba, která zájezd objedná, jedná ve prospěch dalších osob a vztahuje se na ni stejné práva a povinnosti vyplývající z Všeobecných smluvních podmínek. Obsah cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, katalogem, případně dodatečnou nabídkou a těmito Podmínkami.

2. Předáním podepsané cestovní smlouvy zákazník (účastník zájezdu, popř. objednatel) stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

3. Potvrzením cestovní smlouvy zákazníka se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými Podmínkami. Katalog zájezdů je vydáván ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje v cestovní smlouvě a katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě.

Článek 4 - Cenové a platební podmínky

1. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

2. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % stanovené ceny služeb a doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. Veškeré ceny jsou v Kč, není-li uvedeno jinak. Objednává-li zákazník zájezd u obchodního zástupce, složí zde zálohu. Doplatek zájezdu musí být uhrazen na účet CK. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny. Poplatky za překnihování jsou splatné ihned. V případě nedodržení termínu úhrady zájezdu zákazníkem, je CK oprávněna po výzvě k platbě a opětovném nezaplacení ze strany zákazníka, zájezd bez dalšího upozornění zrušit. Náklady spojené se zrušením cesty (stomo poplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení nemá cestující nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu.

3. CK má právo jednostranným úkolem do 21 dní před zahájením zájezdu zvýšit cenu služeb uvedenou v cestovní smlouvě v případě dojde-li ke zvýšení:

a) ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot

b) platby spojených s dopravou, např. letištní poplatky, bezpečnostní taxy, palivové a emisní příplatky, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více jak 10 %. Pro výpočet cen v tomto katalogu Léta 2014 je stanoven kurz 1 Kč = 27 Kč. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.

Způsob výpočtu palivového příplatku:

Ad a) Ceny za dopravu jsou vázány na cenu letového paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Marketscan jako Barges FOB Rotterdam High. Garantovaná cena paliva použita pro kalkulace zájezdů je 1000 USD/MT. V případě dalších zvyšování průměrné ceny letového paliva je CK oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek takto: o každých 50 USD/MT + 60 Kč.

d) Písemné oznámení o zvýšení ceny je CK povinna zákazníkovi odeslat doporučeným dopisem do místa bydliště uvedeného v cestovní smlouvě nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu, uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

Článek 5 - Práva a povinnosti zákazníka

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a poskytnutých služeb,

b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

c) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku 8 těchto Podmínek,

d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s ustanovením článku 10 těchto Podmínek,

e) právo na ochranu osobních dat a informací,

f) právo do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnutí dalších podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy v cestovní smlouvě nebo v katalogu,

g) právo písemně CK oznámit, že místo něho se zájezdu zúčastní jiná osoba. Změna osoby může být spojena s dalšími administrativními výdaji ze strany smluvních partnerů (vystavení nové letenky, změna osoby na pojistovně, překnihování u zahraničního partnera), proto je zpoplatněna min. částkou 200 Kč.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě uvádět požadované údaje v cestovní smlouvě,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,

d) zaplatit cenu zájezdu podle sjednané cestovní smlouvy,

e) zabezpečit si platný cestovní doklad, příp. další cestovní formalty, jako např. víza, které nejsou zajišťovány CK,

f) řídit se pokyny průvodce zájezdu, nebo cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu, či průběhu zájezdu, je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby, stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb,

g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků nebo dodavatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,

h) dbát na řádné a včasné uplacení případných nároků vůči dodavatelům služeb, nevyčerpá-li zákazník všechny stanovené služby bez zavinění CK nemá právo na jejich úhradu,

i) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen tuto skutečnost oznámit písemně a zaslat doporučenou poštou nebo doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah a v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu k oznámení příloží prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou s úředně ověřeným podpisem.

3. K povinnostem zákazníků - právnických osob patří seznámit účastníky zájezdu s těmito Podmínkami a s dalšími důležitými informacemi, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost.

Článek 6 - Povinnosti a práva CK

1. K právům a povinnostem zákazníků se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.

2. CK je povinna pravidlě a řádně informovat zákazníky o všech skutečnostech, týkajících se poskytovaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou CK známy.

3. CK není povinna poskytovat zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. CK je povinna v případě, kdy nabízí a prodává zájezdy mít uzavřenou pojistnou smlouvu, podle které má zákazník právo na plnění v případě úpadku CK dle zákona č. 159/1999 Sb.

5. CK je povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc, a to i v případech, jestliže zákaznickovi byla způsobena škoda, kterou nezavinila CK, ani její dodavatelé služeb.

Článek 7 - Zrušení a změny dohodnutých služeb

1. Zrušení zájezdu a čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu:

a) CK má právo zrušit zájezd nebude-li dosaženo minimálního počtu účastníků u leteckých zájezdů 100 osob. Jestliže CK zruší zájezd vlivem nedosažení minimálního počtu zákazníků, musí tuto skutečnost oznámit zákazníkovi doporučeným dopisem nejpozději ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.

b) Při zrušení zájezdu má zákazník právo požadovat, aby mu na základě nové cestovní smlouvy byl poskytnut jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě. Nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi plnou cenu zájezdu, aniž by byl zákazník povinen zaplatit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové cestovní smlouvy, platby uskutečnění na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než už uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) CK má právo zrušit služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat.

d) Jestliže CK zruší zájezd z jiných důvodů než je uvedeno v pís. a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem zahájení, je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu.

2. Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna oznámit tyto skutečnosti bez zbytečných odkladů doporučeným dopisem zákazníkovi a navrhnout změnu smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvybude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit rozdíl v ceně do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka má právo CK od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a do 5 dnů od doručení návrhu od smlouvy odstoupí, má právo požadovat poskytnutí jiné služby cestovního ruchu, pokud může požadované služby CK zajistit. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy jsou bez zbytečného odkladu vráceny zákazníkovi poukázané peněžní prostředky, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.

c) Jestliže v průběhu zájezdu neposkytne CK dohodnuté služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, je povinna bez zbytečného odkladu provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat, zejména např. poskytnout náhradní program a služby cestovního ruchu shodné nebo přibližující se původně dohodnutým podmínkám. Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání služeb zajistit, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíly v ceně. V případě, že CK zajistí náhradní plnění služeb stejně nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny. V případě nákupu zájezdu na poslední chvíli „Last moment“ nebo „Last minute“, je klientům poskytnuta výrazná sleva a CK si vyhrazuje právo na případnou změnu ubytovací kapacity ve stejné kategorii.

3. Délka a rozsah zájezdu:

a) První a poslední den zájezdu jsou čerňeny k zajištění dopravy, transferu a předání ubytování a nejsou považovány za dny k plnohodnotnému rekreačnímu pobytu. Proto nelze reklamovat zkrácení nebo prodloužení pobytu, ani případné zmeškání stravování v ubytovacím zařízení.

b) CK si vyhrazuje právo na změnu typu letadla, dopravní společnosti, trasy včetně mezipřistání, včetněho i časového programu z důvodu záshau vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolností, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu, délky a ceny zájezdu.

c) Letecké spojení je zajištěno formou charterového letu (tzv. nepravdělnou linkou). CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí, z přetížení letového provozu či vyšší moci. V případě změny času odletu, příletu nebo v případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, slevu či jiné odškodnění.

Článek 8 - Odstoupení od smlouvy

1. CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb od smlouvy odstoupit z důvodů:

a) porušení povinností zákazníkem

b) z důvodu zrušení zájezdu

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá CK doporučeným dopisem na bydliště zákazníka uvedeného ve smlouvě a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb

a) bez udání důvodu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy,

c) z důvodu porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy

Oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě nebo na toto prodejní místo zasílá oznámení doporučenou poštou. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, nebo dnem doručení oznámení na prodejní místo.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné, ve výši stanovené v článku 9 těchto podmínek a CK vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je CK povinna vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž zákazník je povinen platit odstupné.

Článek 9 - Odstupné

1. Odstoupí-li CK od smlouvy uzavřené se zákazníkem před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CK oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit odstupné.

2. Při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd je povinen zákazník zaplatit odstupné ve výši:

a) 10 % ze stanovené ceny, pokud dojde k odstoupení od smlouvy dříve než 60 dnů před zahájením zájezdu,

b) 30 % ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení smlouvy mezi 59 - 30 dnem včetně před zahájením zájezdu,

c) 50 % ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení smlouvy mezi 29 - 20 dnem včetně před zahájením zájezdu,

d) 70 % ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení smlouvy mezi 19 - 14 dnem včetně před zahájením zájezd,

e) 80 % ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení smlouvy mezi 13 - 7 dnem včetně před zahájením zájezdu,.

f) 100 % ze stanovené ceny, pokud dojde ke zrušení smlouvy během posledních 6 dnů před zahájením zájezdu, nebo se zákazník nezúčastní zájezdu vlastní vinou např. porušení celních, pasových a devizových předpisů a pod,

3. Stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně srovnání účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Stanovená cena nezahrnuje slevy poskytované CK.

4. Zruší-li zákazník účast na zájezdu z kvalifikovaných důvodů uvedených v pojistné smlouvě a má sjednané připojištění, má nárok na částečnou úhradu odpustného pojistovnou.

5. Bulgariatour má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

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

Článek 10 - Reklamacce služeb

1. CK odpovídá za vady služeb poskytovaných zákazníkům v průběhu zájezdu na základě uzavřené cestovní smlouvy.

2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava přímo na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztřežuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamací může zákazník provést ústně či písemně. Pokud nedošlo k nápravě během pobytu, sepiše delegát CK, případně jiná odpovědná osoba se zákazníkem reklační protokol, který je nedílnou součástí reklačního řízení a musí být předán společně s reklamací.

3. Právo z odpovědnosti za vady poskytovaných služeb zanikne nebyla-li reklamacie uplatněna do tří měsíců od skončení zájezdu. Na opožděné a nedoložené reklamacie nebude brán zřetel.

4. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně podložit. Zákazník je povinen poskytnout součinnost při vyřizování reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav.

5. V případech, kdy je reklamacie posouzena zcela nebo z části důvodná, spóčívá vyřízení reklamace v bezodkladném odstranění vady služeb, když je to možné poskytnutí i náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

6. Nepovažuje-li zákazník vyřízení reklamace ze strany průvodce za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání nadřízeného pracovníka CK. Tento rozhodne o námitkách zákazníka nejpozději do 30 dnů od jejich obdržení. 7. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Článek 11 - Pojištění

1. Není-li v cestovní smlouvě uvedeno jinak, zahrnují ceny zájezdu (mimo zájezdy s vlastní dopravou) základní cestovní pojištění. Základní cestovní pojištění zahrnuje nepřetržitou asistenční službu, pojištění léčebných výloh včetně převozu, přeložení a repatriace.

2. V jednání o odškodnění zákazníkovi je pojistovna v přímém vztahu k zákazníkovi. CK nepísluší posuzovat existenci, případně vyšší uplatňovaných nároků. CK vystupuje v tomto vztahu pouze jako zprostředkovatel.

Článek 12 - Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Tyto Podmínky vstupují v platnost dne 1. 11. 2013.

2. Ukáže-li se jakékoli ujednání těchto Podmínek nebo cestovní smlouvy neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.

3. V případě, že dne 1. 1. 2014 nabude účinnosti zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen NOZ), se tyto Podmínky považují za nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřených po 1. 1. 2014 (včetně); odkazy na cestovní smlouvu v těchto Podmínkách se v takovém případě považují za odkazy na smlouvu o zájezdu ve smyslu §2521 a následujících Nového občanského zákoníku a CK se považuje za pořadatele zájezdu a zákazník se považuje za zákazníka ve smyslu §2521 a násl. NOZ.

4. Za splnění předpokladu dle čl. 12, bod 3 těchto Podmínek, se ustanovení cestovní smlouvy a těchto Podmínek upravující otázku uzavírání smluv ve prospěch třetích osob ve smyslu zákona č. 40/1964 Sb., v platném znění, přiměřeně použijí i na uzavírání smluv ve prospěch třetích osob ve smyslu §§1767 a 1768 NOZ. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník cestovní smlouvu ve prospěch třetí osoby, bude plněno osobě, která cestovní smlouvu uzavřela, odmítne-li třetí osoba takto nabyté právo dle cestovní smlouvy, nedohodne-li se a CK a zákazník jinak.

5. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že souhlasí s použitím jeho osobních údajů a to výhradně pro potřeby CK Bulgariatour v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., a to i jménem dalších osob uvedených na cestovní smlouvě. CK je oprávněna využívat tyto údaje pouze ke své činnosti, a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK.