

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH

1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen podmínky) jsou platné pro všechny zájezdy a jiné služby cestovního ruchu organizované společností Voyages Bohemia s.r.o., Nad Zámek 3, Plzeň, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni: oddíl C 34316 (dále jen CK), IČ 059 32 220 a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a Voyages Bohemia s.r.o. (cestovní kancelář, pořadatel zájezdu). Zákazníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře s CK smlouvu o zájezdu, čímž vzniká smluvní vztah. Tato smlouva může být uzavřena buď přímo v CK, nebo prostřednictvím externího prodejce, který jedná na základě a v mezích uzavřené provizní smlouvy a udělené plné moci. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí smlouvou, ustanovením zákona č. 159/99 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník), těmito podmínkami a případnými dalšími podmínkami přiloženými ke smlouvě.

2. Vznik smluvních vztahů a platby záloh a doplatků

Smlouva o zájezdu je uzavřena přijetím nabídky zájezdu ze strany CK zákazníkem, tj. podpisem této nabídky zájezdu zákazníkem a doručením této podepsané nabídky CK, případně přímým uzavřením smlouvy o zájezdu. Podpisem smlouvy o zájezdu či přijetím nabídky zájezdu zákazník potvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy, podmínky zájezdu a těchto podmínek, dále potvrzuje, že obdržel všechny přílohy, které tvoří nedílnou součást smlouvy, rozumí jim a souhlasí s nimi a zavazuje se touto smlouvou řídit.

3. Cena zájezdu a platební podmínky

Cena zájezdu je uvedena v katalogu (nabídkových listech, dodatečné nabídce, webových stránkách), je potvrzena a blíže specifikována ve smlouvě a byla kalkulována na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 25. 8. 2017. Cena zájezdu je splatná ve dvou splátkách, z nichž první zálohová splátka je splatná do 7 dnů od dne rezervace a doplatek ceny zájezdu je splatný nejpozději 5 týdnů před začátkem zájezdu. Cestovní kancelář je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dnů před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot, plateb spojených s dopravou nebo směnného kurzu české koruny požitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21 dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

4. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník je oprávněn:

- a) na řádné poskytnutí potvrzených služeb (pokud zákazník objednané služby nevyčerpá bez zavinění cestovní kanceláře, nemá právo na jejich náhradu)
- b) na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (nabídkovém listě, dodatečné nabídce)
- c) právo před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v čl. 6
- d) písemně oznámit cestovní kanceláři, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů pokud takové náklady v souvislosti se změnou klienta vznikly (výše poplatku je stanovena individuálně po oznámení v závislosti na podmínkách smluvních dodavatelů)
- e) obdržet nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu

další podrobné informace (komplexní odbavení, pokyny k zájezdu)

f) na reklamaci v případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve smlouvě. Zákazník je povinen reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce po skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy. Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací.

g) na ochranu údajů, které uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami. Zákazník je povinen:

- a) poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kanceláři pro zajištění zájezdu
- b) zajistit si platný cestovní doklad. Dodržovat předpisy země do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou jejich nedodržením nese klient.
- c) u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, u samostatně cestujících osob ve věku od 15 do 18 let zajistit souhlas zákonného zástupce
- d) převzít od CK cestovní pokyny a řídit se jimi, dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu/odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů, řídit se ústními pokyny průvodce, technického vedoucího, či delegáta v místě pobytu (pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/ odlet, má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu)
- e) cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují a případná víza si zajistit samostatně na své náklady. CK nese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo následkem pochybení zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník
- f) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

5. Změna podmínek smlouvy

a) je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

b) nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit. CK určí lhůtu pro odstoupení, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

c) za změnu smluvních podmínek se nepovažuje změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním, vyvolaným nepředvídatelnými okolnostmi.

d) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet.

e) CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávky, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu škody

6. Odstoupení od smlouvy

a) ze strany zákazníka - odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CK nebo odstoupí-li od smlouvy CK porušení povinnosti zákazníka, zaplatí zákazník odstupné:

- 60 dní a více před odjezdem - 10% z celkové ceny zájezdu
- 59 dní až 31 dní před odjezdem - 30% z celkové ceny zájezdu
- 30 dní až 22 dní před odjezdem - 50% z celkové ceny zájezdu
- 21 dní až 14 dní před odjezdem - 70% z celkové ceny zájezdu
- 13 dní až 4 dny před odjezdem - 80% z celkové ceny zájezdu

- 3 dny a méně před odjezdem - 100% z celkové ceny zájezdu, pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má cestovní kancelář nárok na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

b) ze strany CK - cestovní kancelář má právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30 účastníků v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, kterým je realizace zájezdu podmíněna, je cestovní kancelář povinna informovat zákazníka písemně nejpozději ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář je v tomto případě povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu, další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři jsou vyloučeny. V případě realizace zájezdu s menším počtem účastníků mohou být pozměněny parametry výbavy dopravního prostředku, zákazníkovi nevzniká v tomto případě nárok na slevu z ceny zájezdu. CK má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či po započítání cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu.

7. Povinné smluvní pojištění proti úpadku

Cestovní kancelář uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s pojišťovnou Union poist'ovna, a. s., pobočka pro Českou republiku Španělská 770/2 Praha 2.

8. Pojistné podmínky

V ceně zájezdu není zajištěno cestovní pojištění, pojištění za storno zájezdu ani na léčebné výlohy.

9. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník uděluje Voyages Bohemia s.r.o. souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění jejích smluvních a zákonných povinností vůči zákazníkovi a za účelem zasílání obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Pro účely uzavření smlouvy, předávání osobních údajů do zahraničí smluvním partnerům a pojišťovnám jsou zpracovávány osobní údaje v následujícím rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození popř. rodné číslo, státní příslušnost, adresa, e-mailová adresa, telefon, bankovní spojení a kontaktní údaje osoby blízké. Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníků za účelem uvedených výše a souhlas se zasíláním obchodních sdělení dává zákazník uzavřením smlouvy. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu info@voyagesbohemia.cz.

10. Závěrečná ustanovení

Jednotlivé body podmínek jsou na sobě nezávislé; úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení nezpůsobuje neplatnost ostatních ujednání nebo smlouvy jako celku. Smlouva má přednost před podmínkami.

Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 15.5. 2018.