

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

účasti na akcích cestovního ruchu cestovní kanceláře BUS TOURIST s.r.o. Hradec Králové

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále také „VSP“) cestovní kanceláře BUS TOURIST s.r.o. (dále také „CK“) se vztahují na všechny zájezdy nebo jiné služby z cestovního ruchu organizované touto cestovní kancelář a jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář BUS TOURIST s.r.o. jako pořadatelem zájezdu. Jednotlivé ustanovení VSP platí, pokud v samotné smlouvě o zájezdu není uvedeno něco jiného. Účastníky smluvního vztahu jsou: Cestovní kancelář BUS TOURIST s.r.o., IČ: 64792676, jako pořadatel a zákazník.

I. OBJEDNÁVKA

1. CK obstarává v souladu se svou zakladatelskou smlouvou a oprávněním, které jí byly uděleny, tuzemské a zahraniční zájezdy nebo soubor/kombinaci služeb cestovního ruchu v tuzemsku či zahraničí sestavené na základě individuálního přání či požadavků zákazníka, tj. na objednávku.

2. Účast na zájezdu je třeba předem objednat. Za objednávku se považuje podepsaná smlouva o zájezdu jednotlivce (dále také „SZ“) nebo objednávka kolektivní. Zákazník odpovídá za správnost údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu či objednávce. CK potvrdí cestovní smlouvu razítkem a podpisem oprávněného pracovníka.

3. Při přijetí smlouvy o zájezdu se dohodne se zákazníkem termín, do kterého uhradí cenu zájezdu. Nepředložil-li zákazník doklad o zaplacení v dohodnutém termínu, může být zájezd nebo jeho místo nabídnuto jinému zájemci.

4. Podepsáním smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil s programem zájezdu v tištěné nebo elektronické podobě formou webových stránek a se Všeobecnými smluvními podmínkami, že s nimi bez výhrady souhlasí. Informace elektronického katalogu na webových stránkách cestovní kanceláře www.bustourist.cz mají přednost před informacemi v tištěné podobě.

II. CESTOVNÍ DOKLADY

Platný cestovní doklad a zabezpečení vízové povinnosti si obstarává každý zákazník sám a sám zodpovídá za jejich platnost.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY A ÚČAST NA ZÁJEZDU

Závazky zákazníka, jejichž splněním je podmíněna jeho účast na zájezdu, jsou stanoveny následovně:

1. Při přijetí smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu následovně:

- pro poznávací zájezdy: ve výši 10% z celkové ceny (doplatek zálohy do výše 50% celkové ceny musí být uhrazen do 28. 2. 2019), od 1. 3. 2019 ve výši 50% z celkové ceny.

2. Doplatek ceny zájezdu musí být zaplacen nejpozději 1 měsíc před začátkem zájezdu.

3. V případě zakoupení zájezdu ve lhůtě kratší než 1 měsíc před odjezdem je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu.

4. Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka uhrzena k rukám CK na její pokladně, nebo připsána na bankovní účet CK.

5. Do 7 dnů před zahájením zájezdu obdrží zákazník pokyny k zájezdu. Pokud bude na smlouvě o zájezdu uvedena emailová adresa klienta, budou mu pokyny k odjezdu zaslány elektronicky na uvedenou adresu, nikoli poštou.

6. Místo v autobuse je stanoveno při prodeji zájezdu. Kolektivní si zasedací pořádek stanoví samy.

7. Zákazníci cestující samostatně mohou být CK z organizačních důvodů přesunuti na jiné místo v autobusu.

8. Zákazník se akcí během zájezdu zúčastňuje po vlastním rozhodnutí a prohlašuje, že si není vědom žádných závažných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje.

9. Vzhledem k limitovanému zavazadlovému prostoru v autobuse je omezen počet a velikost připravovaných zavazadel každého účastníka zájezdu následovně: jeden kufřík nebo batoh bez konstrukce nebo sportovní taška o max. hmotnosti 15 kg + jedno příruční zavazadlo o max. hmotnosti 5 kg. Zákazník je povinen označit své zavazadlo jménem. Žádná zavazadla nesmí být v uličce autobusu. Za příruční zavazadla v průběhu cesty odpovídá cestující.

10. Zákazník, který během cesty nebo pobytu poruší zákony českého nebo navštíveného státu, nerespektuje základní program zájezdu, obtěžuje svým chováním spolucestující a jejich majetek nebo hrubě porušuje pokyny vedoucího zájezdu, může být ze zájezdu vyloučen. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních. Zákazník uhradí eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby. Cestovní kancelář neručí za majetek zákazníků v případě poškození, ztráty či krádeže.

11. Děti do 15 let věku mohou cestovat pouze v doprovodu osob starších 18 let, osoby ve věku 15 až 18 let mohou cestovat samostatně pouze s písemným souhlasem zákonného zástupce. Obdobně je nutné zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

12. Brát s sebou zvířata není dovoleno.

13. K povinnostem kolektivů (fyzických a právnických osob) dále patří:
a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými a zúčastnit se smluvními podmínkami CK jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) v případě, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojistovny dle článku VIII,

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

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod vedoucím zájezdu. CK tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádně poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

IV. CENA ZÁJEZDU

Ceny zájezdů jsou cenami smluvními. CK má právo na zvýšení ceny nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy došlo ke zvýšení cen nakupovaných služeb mimo CK (např. ceny za dopravu včetně pohonných hmot, přístavních poplatků, daní, změně kursu či devalvaci Kč), přičemž toto nebylo před uzavřením smlouvy známo.
- při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho zákazníka, když se celkové zvý-

šení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.

- cena zájezdu nezahrnuje vše ostatní, co není uvedeno v odstavci „Cena zahrnuje“.

- při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodující není, kdy byla stanovena cena služeb u zájezdů uvedených v katalogu 2019 je 01. 12. 2018.

V. SLUŽBY

a) UBYTOVÁNÍ

Na zájezdech CK využívá různé typy ubytovacích kapacit, ve většině případů rozsáhlou síť hotelového řetězce ACCOR (Premiere Classe, ETAP, IBIS, Formule1 atd), dále hotely 2** a 3*** apod., výjimečně mezinárodní ubytovací zařízení YHA. Ubytovací zvyklosti v zahraničních zemích se mohou lišit od standardu České republiky včetně kategorizace zařízení. I v komfortnějších hotelech jsou pokoje většinou jednoduše vybaveny, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) není vždy stejná. Samostatně cestující zákazník, který nepožádal a neuhradil příplatek za jednolůžkový pokoj, bere na vědomí, že může být ubytován s jinou osobou. Pokoje účastníků zájezdu přiděluje ubytovací zařízení. Přidělení a rozdělení pokojů probíhá ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv. Ubytovací kapacity mohou vyžadovat od klienta místní turistickou pobytovou taxu, která není zahrnuta v ceně ubytování. Její výše se může měnit a je splatná v eurech na místě cca 1-4 EUR/den.

b) STRAVOVÁNÍ

Není-li v programu jednotlivých zájezdů uvedeno jinak, je strava (snídaně, pozornost, večere) jednotná, zabezpečována stewardem a podávána zákazníkům ke konzumaci v autobusu, případně rozdávána na místa dle zasedacího pořádku. V případě využívání místních stravovacích služeb, nemusí tyto služby odpovídat stravovací zvyklostem běžným v České republice, zejména pokud jde o skladbu jednotlivých chodů a času podávání stravy.

c) SLUŽBY VEDOUČÍHO ZÁJEZDU

Zájezd zahrnuje služby český mluvícího vedoucího zájezdu, který zabezpečuje organizaci zájezdu, poskytuje v autobuse rámcové mistopisné, historické a další výklady a dle možností daných mezinárodními úmluvami o průvodcovské službě doprovází skupinu při jednotlivých prohlídkách. Není-li výslovně v itineráři zájezdů uvedeno, že program obsahuje prohlídku s místním průvodcem, pak vedoucí zájezdu podává výklad zpravidla jen v autobuse a v přiměřené míře mimo autobus. Konkrétní prohlídky jednotlivých lokalit po výstupu z autobusu (např. archeologických areálů, zahrad, prostranství před významnými stavbami, interiérů kostelů, muzeí, památkových objektů apod.) probíhají individuálně, bez přímého průvodcovského výkladu.

d) DOPRAVNÍ SLUŽBY

Pokud cena zájezdu obsahuje dopravu zájezdovými autobusy, znamená to, že tato doprava realizována autokarem vybaveným klimatizací, WC, videem, polohovatelnými sedadly. Obě strany mají za to, že pokud dojde během přepravy k poruše na klimatizaci, WC či videu, jedná se o drobnou provozní závadu, která nezakládá nárok na zahájení reklamního řízení. V případě nízké obsazenosti poznávacích zájezdů může CK poskytnout dopravu autobusem, které nemá v základním vybavení WC (toto ustanovení platí pouze pro zájezdy s obsazeností menší nežli 30 os.).

VI. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

a) ZRUŠENÍ DOHODNUTÝCH SLUŽEB

CK si vyhrazuje právo nejpozději 21 dnů před zahájením zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu - zpravidla 30 účastníků. CK je oprávněna též zrušit zájezd z důsledku neodvratitelné události, které nemohla ani při vynaložení veškerého úsilí zabránit. O zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka informovat písemnou formou. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

b) ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB PŘED ZAHÁJENÍM ZÁJEZDU A ČERPÁNÍM SLUŽEB

Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Při zvýšení ceny služeb je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna vrátit rozdíl v ceně služeb zákazníkovi. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit uhrazenou cenu bez povinnosti platit odstupné.

c) ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB V PRŮBĚHU ZÁJEZDU A ČERPÁNÍ SLUŽEB

Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb CK neposkytne službu nebo její podstatnou část řádně, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat, případně aby zákazník mohl službu čerpat. Zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám. Program zájezdu může být upraven dle místa ubytování s ohledem na bezpečnostní předpisy v mezinárodních silničních dopravních AETR. Program zájezdu vychází vždy z posledních nám dostupných informací. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků. Změna pořadí navštívených míst oproti textu v katalogu se nepovažuje za změnu programu. CK neručí za plné dodržení programu zejména v případě úředního zákazu, živelné pohromy, vypuknutí nepokojů, epidemie, vážného onemocnění nebo úrazu či úmrtí účastníka či vedoucího zájezdu, zdržení na hranicích či v dopravních zácpách, omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech svátek, oslav či náboženských svátků, případných posunů odjezdů trajektů, nepříznivých povětrnostních podmínek a klimatických překážkách nebo v dalších mimořádných případech jako jsou nehody autobusu, technické problémy

dopravního prostředku. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, na odstoupení od smlouvy, na náhradu nečerpaných služeb ani na náhradu jakékoliv s tím spojené škody. CK není povinna poskytnout zákazníkovi náhradu ani slevu, jestliže zákazník nenastoupí na zájezd či sjednání služeb z osobních důvodů nevyužije. Stejně tak, pokud zákazník neoznámí snížení počtu účastníků ve skupině před uplynutím stornovací lhůty. CK je povinna poskytnout zákazníkovi v nesnážích rychlou pomoc dle svých možností. Veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním či ztrátou cestovních dokladů je zákazník povinen uhradit CK. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.

d) ZMĚNY VE SMLouvĚ O ZÁJEZDU DLE PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA

Na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí CK změny v uzavřené smlouvě o zájezdu. Za provedení změny účtuje CK poplatek 300,- Kč za každou osobu.

VII. ZRUŠENÍ OBJEDNÁVKY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu. Zrušení musí být provedeno písemně. CK má právo účtovat si stornoplatek. Výše stornoplatku se počítá od doručení písemného oznámení o zrušení objednávky do CK a to:

- více než 70 dnů před odjezdem 10% z ceny zájezdu
- 69 - 31 dnů před odjezdem 30% z ceny zájezdu
- 30 - 21 dnů před odjezdem 50% z ceny zájezdu
- 20 - 11 dnů před odjezdem 70% z ceny zájezdu
- 10 a méně dnů před odjezdem 100% z ceny zájezdu

Přesahují-li účelné vynaložené náklady výše uvedeně částky, má CK právo účtovat odstupné až do skutečné výše.

VIII. POJIŠTĚNÍ

a) CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ A POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH

Zákazníci jsou pojištěni u pojistovny UNIQA, číslo smlouvy 1360500005. CK nabízí pojištění jako součást své služby zákazníkům. Pojištěním vzniká vztah přímo mezi zákazníkem a pojistovnou, CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pojištění je platné pouze pro zájezdy, kteří vedou své rodné číslo do smlouvy o zájezdu. Pojištění se vztahuje především na:

1) **pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb - maximální plnění: 5.000.000,- Kč**

- (zdravotní péče, repatriace a převoz, akutní zubní ošetření)

2) **úrazové pojištění**

- smrt následkem úrazu do výše 150.000,- Kč
- trvalé následky úrazu (od 10%) 300.000,- Kč
- nemocní odsádkové (za 1 den) 300,- Kč

3) **pojištění zavazadel**

- celkový limit plnění 15.000,- Kč, jedna věc max 5.000,- Kč

4) **pojištění odpovědnosti za škodu**

- odpovědnost za škodu na zdraví a věci třetí osobou 1.000.000,- Kč
- odpovědnost za škodu na věci do 1.000.000,- Kč

5) **storno zájezdu** z vymezených důvodů až do výše 80% stornoplatků, maximálně však do výše 15.000,- Kč

b) **POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK**

Veškeré zájezdy obsahují povinné smluvní pojištění CK dle zákona o cestovním ruchu č. 159/1999 Sb. Pojistná smlouva je uzavřena s Českou podnikatelskou pojistovnou a.s. Nároky zájezdníka, které mu vzniknou proti CK v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí u povinné smluvního pojištění na pojistovnu, a to až do výše plnění, které mu pojistovna poskytla.

IX. REKLAMACE

Zákazník může sdělit zástupci CK jakoukoliv závadu či nedostatek, který pocítil, a to písemně nebo jinou vhodnou formou, nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu. Na později podaná sdělení se nebere zřetel. Vyřízení reklamace musí být provedeno do 30 dnů od uplatnění, nedohodně-li se se zákazníkem na delší době.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu a platí od 11. 12. 2018 pro všechny zájezdy a služby zveřejněné v prodejních materiálech CK, na jejich webových stránkách (zpravidla katalog), nabídkové listy a dalších nabízených služeb. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto Všeobecné podmínky zveřejněných i na svých webových stránkách a tyto aktualizované podmínky budou platit pro SZ uzavřené po datu zveřejnění.

- Předáním podepsané smlouvy o zájezdu dle čl. I, odst. 2, zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. CK BUS TOURIST s.r.o. zpracovávala chráněné osobní údaje zákazníka, včetně rodného čísla. Tento souhlas vyslovuje rovněž jménem všech osob uvedených na této smlouvě.

Jakékoliv nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména zákonem. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění, a 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 (dále jen „GDPR“) a zákonem č.480/2004 Sb., o některých službách informačních společností ve znění pozdějších předpisů.

- Osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK nabízet a zabezpečovat.

- Zákazník si je vědom skutečnosti, že v průběhu zájezdu může být zachycen na fotografiích, případně na videu, které mohou být použity k propagačním účelům. Souhlasí bezúplatně se všemi způsoby užití těchto snímků (včetně jejich úprav) a v rozsahu neomezeném. Zákazník předáním vlastních fotografií do CK vyjadřuje souhlas s tím, že CK má právo fotografie využívat pro marketingové a propagační účely bez dalšího souhlasu zákazníka.

- Dojde-li mezi zákazníkem a CK BUS TOURIST s.r.o. ke sporu, má zákazník právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a CK BUS TOURIST s.r.o. je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, PŠČ 120 00, dostupných na www.coi.cz.