

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE BOHEMIAN FANTASY SPOL. S R.O.

I.

Cestovní kancelář (dále jen CK) poskytuje vlastní zájezdy a další služby v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených v aktuálním katalogu zájezdů na příslušné období (popř. v ceníku tvořícím přílohu katalogu). eventuálně v jiných nabídkách, s dalším vymezením smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami. Katalogy (jiné nabídky), jakož i návrhy smluv, smluvní formuláře a tyto všeobecné podmínky jsou k dispozici v každé provozovně CK. Každý zájezd CK, ev. služba, je označen číselnou značkou, podle které jej zákazník (dále jen zákazník) označí ve smlouvě, eventuelně v objednávce. CK v rámci zájezdů, popř. i samostatně, poskytuje služby přepravní, průvodcovské, ubytovací, stravovací, zprostředkovatelské, jakož i jiné související nebo dohodnuté služby, přičemž jejich poskytování se řídí uzavřenou smlouvou ve znění těchto podmínek. Služby jsou poskytovány za úplat. Služby zajišťuje CK buď přímým dodáním vlastních služeb, nebo zprostředkováním či obstaráním služeb jiných osob. CK zprostředkovává také zájezdy či služby jiných cestovních kanceláří podle katalogů a nabídek těchto kanceláří (na základě provizní smlouvy), přičemž v tomto případě uzavírá zákazník smlouvu přímo s poskytující cestovní kanceláří. Protože se v těchto případech právní vztahy mezi vybranou cestovní kanceláří a zákazníkem řídí smlouvou mezi nimi, neplatí tyto všeobecné podmínky. Zákazník vykonává svá práva a povinnosti jen vůči příslušné cestovní kanceláři, nikoliv vůči CK (BOHEMIAN FANTASY, spol. s r. o.). CK je pojištěna proti úpadku podle § 6 zák. č. 159/1999 Sb.

II. Předšmluvní vztahy mezi zákazníkem a CK

Na žádost zákazníka a s výslovným písemným souhlasem CK (přidělení rezervačního čísla) je možno maximálně po dobu 2 kalendářních dnů (neurčí-li CK jinak) rezervovat jím vybraný zájezd. Neuzavře-li zákazník smlouvu s CK do 2 kalendářních dnů (eventuelně do jiné lhůty určené CK) od potvrzení rezervace, není CK touto rezervací vázána. Změna rezervace je možná po dohodě mezi CK a zákazníkem, přičemž za změnu rezervace provedené nejpozději do 31 a více kalendářních dnů před odjezdem na zájezd je povinen zákazník zaplatit paušální poplatek stanovený CK při uzavření dohody o rezervaci. Rezervace ve lhůtě 31 a méně kalendářních dnů před odjezdem na zájezd vyžaduje písemnou dohodu CK a zákazníka a složení přiměřené dohodnuté zálohy při uvážení celkové ceny zájezdu, přičemž v dohodě se uvede i přesná doba rezervace a výše poplatku, který je povinen zákazník uhradit CK za změnu nebo zrušení této rezervace, přičemž dohodnutou výši poplatku je CK oprávněna odečíst z poskytnuté zálohy, o čemž učiní v dohodě zápis. Výši poplatku lze v dohodě určit i odkazem na storno podmínky uvedené v těchto všeobecných podmínkách. Uzavřením smlouvy mezi zákazníkem a CK zanikají veškerá předšmluvní ujednání, přičemž vztahy mezi CK a zákazníkem se řídí od okamžiku uzavření smlouvy jen smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami.

III. Uzavření smlouvy

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy na smluvním formuláři označeném „smlouva o zájezdu“ (dále jen smlouva). Smlouva o zájezdu (dále jen smlouva) je uzavřena podpisem tohoto řádně vyplněného formuláře oběma smluvními stranami.

Za nezletilého uzavírá smlouvu zákonný zástupce. Nezletilý mladší 15 let se může účastnit zájezdu jen v doprovodu osoby starší 18 let určené zákonným zástupcem. Zákazník je oprávněn v rámci smlouvy přihlásit na zájezd (k poskytnutí služeb) i další osoby, které se budou zájezdu účastnit spolu s ním, práva a povinnosti z uzavřené smlouvy však uplatňuje vůči CK za všechny tyto osoby zákazník. CK neodpovídá za to, že se tyto osoby nebudou ochotny zájezdu účastnit či využít objednaných služeb. Tyto osoby mohou účast na zájezdu či poskytnutí služby akceptovat i konkludentně. Za porušení povinností těmito osobami a splnění smluvních závazků, jakož i za úhradu škod jimi způsobených, ručí zákazník. Zákazník je povinen seznámit jím přihlášené osoby se všemi podmínkami a závazky. Zákazník je povinen při podpisu smlouvy uhradit zálohově 50% celkové ceny zájezdu nebo služeb (v případě více přihlášených osob i za všechny přihlášené osoby), přičemž doplatek celkové ceny zájezdu je splatný nejpozději do 31 kalendářních dnů před odjezdem na zájezd, není-li písemně dohodnuto jinak. Celková cena zájezdu se považuje za uhrazenou připsáním platby zákazníka na účet CK nebo složením do pokladny CK v provozovně. Je-li smlouva uzavírána 31 nebo méně kalendářních dnů před odjezdem, je zákazník povinen uhradit celou celkovou cenu zájezdu (v případě více přihlášených osob i za všechny přihlášené osoby) při podpisu smlouvy. Úhradu zaplatí zákazník do pokladny CK nebo na účet CK.

Nebude-li přihláška na zájezd řádně a úplně vyplněna nebo nebude-li zaplacená celá celková cena zájezdu ve shora uvedené lhůtě splatnosti, je oprávněna CK od této smlouvy odstoupit. Úkon odstoupení od smlouvy doručí CK zákazníkovi poštou na adresu uvedenou v přihlášce na zájezd, přičemž se strany dohodly tak, že dopis obsahující úkon odstoupení se považuje za doručení třetím dnem po odeslání. CK je také oprávněna tento úkon doručit zákazníkovi na emailovou adresu nebo osobně před odjezdem zákazníka na zájezd, včetně doručení na stanovišti před odjezdem.

Zákazník má právo vyžadovat poskytnutí zaplacených služeb a reklamovat vadně poskytnuté nebo neposkytnuté služby. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu a dalších služeb, poskytnout nezbytnou součinnost, mít platné cestovní doklady, řídit se pokyny CK a jejich zaměstnanců či zástupců, včetně pokynů ústních, jakož i dodržovat veškeré obecně závazné právní předpisy, a to i v zemích, ve kterých se právě nachází, zejména pak celní, devizové a pasové. Při vzniku škody vzniklé nedodržením či porušením povinností zákazníka neodpovídá CK za vzniklou škodu. Zákazník i CK mají i jiná práva a povinnosti stanovené obecně závaznými právními předpisy. Bližší podrobné informace, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známé, zejména týkající se konkretizace ubytování, dopravy, stravování, případně další služby a platby za ně, pokud cena není zahrnuta v ceně zájezdu, týkající se kontaktů v případě potřeby pomoci, a které nejsou uvedeny ani ve smlouvě ani v katalogu, který byl zákazníkovi předán, jehož převzetí stvrzuje taktéž podpisem na této smlouvě, budou zákazníkovi poskytnuty nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Je-li ovšem smlouva uzavřena ve lhůtě kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, je CK povinna tyto informace poskytnout při uzavření smlouvy. Neobdrží-li zákazník takové pokyny do 7 dnů před odjezdem, je povinen o této skutečnosti vyrozumět CK, přičemž se dohodnou na způsob jejich dodání, jinak se má za to, že pokyny byly řádně doručeny. Stejně tak je zákazník povinen CK informovat, jsou-li tyto pokyny neúplně eventuelně pokud jsou mu nejasné, jinak odpovídá za škodu. Mimo pojištění zahrnuté v ceně zájezdu (taxativně vyjmenované) si může zákazník sjednat v CK následující pojištění léčebných nákladů a pojištění pro případ zrušení účasti na zájezdu. Pojištěním vzniká vztah přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou.

IV. Cena zájezdu

Celková cena zájezdu je cenou smluvní. Celková cena zájezdu je tvořena součtem ceny zájezdu (cena zájezdu je součtem ceny obligatorních služeb) a dalších služeb (fakultativních služeb), které si zákazník z katalogu, popř. z jiných nabídek a programů, v rámci zájezdu přiojednal, eventuelně i dalších služeb objednaných zákazníkem (v případě více přihlášených osob součtem ceny za jednotlivé osoby). Poskytované služby nezahrnuté v základní ceně jsou v přihlášce na zájezd taxativně vyjmenovány. Veškeré ceny uvedené v katalogích a ostatních nabídkách jsou uvedeny jako ceny orientační vycházející z cen služeb ke dni jejich vydání. Celkovou cenu zájezdu uvede CK ve smlouvě o zájezdu. Případnou změnu ceny zájezdu či cen jednotlivých služeb ujednaných ve smlouvě je povinna CK zákazníkovi oznámit, přičemž toto oznámení je povinna doručit zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu jen v případech, kdy dojde k navýšení cen za dopravu (vč. pohonných hmot), navýšení plateb spojených s dopravou, kterém jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo v případě zvýšení směného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu, zároveň je povinna uvést přesný způsob vypočtení takto zvýšené ceny. Přesáhne-li z jiných než shora uvedených důvodů zvýšení ceny zájezdu 10%, je zákazník oprávněn bez zbytečných odkladů (nejpozději do 3 dnů od oznámení) od smlouvy odstoupit, jinak se má za to, že souhlasí s novou cenou zájezdu, přičemž je povinen uhradit bez zbytečných odkladů celkovou cenu zájezdu v nové výši, nejpozději ve lhůtě uvedené v těchto podmínkách, ev. doplatek vzniklý zvýšením ceny ve stejné lhůtě. Není-li doplatek ve lhůtě uhrazen, je CK oprávněna od smlouvy odstoupit, a to za podmínek a způsobem uvedených v těchto všeobecných podmínkách (čl. III). V případě čerpání dalších služeb v průběhu zájezdu je povinen zákazník tyto služby na místě uhradit. Uhradí-li tyto služby CK, je zákazník povinen zaplatit tyto služby CK do 3 dnů po návratu ze zájezdu.

V. Změny sjednaných služeb

CK je oprávněna před započetením zájezdu z objektivních důvodů uskutečnit nezbytné změny ve smlouvě ujednaných služeb, ať již obligatorních či fakultativních. Stejně tak je CK oprávněna změnit ostatní dohodnuté podmínky zájezdu nastanou-li okolnosti, které jí brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek. Jedná se zejména o změny vzniklé změnami u zahraničních partnerů, dopravců či jiných partnerů a dodavatelů

CK, malý počet přihlášených osob, storno většího počtu přihlášených osob, změny počasí, popřípadě změny vzniklé dalšími okolnostmi, vyšší moc nevyjímaje. Provedení změn je povinna CK oznámit zákazníkovi bez zbytečných odkladů. Současně CK oznámí zákazníkovi, jak se změny promítnou do celkové ceny zájezdu, přičemž v případě zvýšení ceny se řídí ust. čl. IV. těchto všeobecných podmínek. Nesouhlasí-li zákazník se změnami, které mění celkový charakter zájezdu, je oprávněn ve lhůtě 5 dnů od doručení změny smlouvy od smlouvy písemně odstoupit, jinak se má za to, že se změnami souhlasí. Pro změnu termínu začátku zájezdu však může odstoupit jen je-li rozdíl oproti původnímu termínu začátku zájezdu vyšší než 48 hodin, není-li dohodnuto jinak.

CK je oprávněna provést nezbytné změny (např. změna trasy, věcného a časového programu) také v průběhu zájezdu, pokud tyto změny úmyslně nezpůsobila a jsou s ohledem na všechny okolnosti nezbytné, a to tak, aby nebyla dotčena celková cena zájezdu (např. nahrazením změněných či zrušených služeb jinými odpovídajícího charakteru apod.), jinak cenu zájezdu upraví. Změny je oprávněna provést také z důvodu vyšší moci (vis maior) jak jsou definovány v čl. VII.). Změny provedené za splnění uvedených podmínek nepodléhají reklamaci. CK si vyhraduje právo na změnu ubytovacího zařízení do zařízení srovnatelné kvality z vážných důvodů, změnu trasy tranzitní přepravy a změnu dopravního prostředku, zejména je-li tato změna provedena vůči CK zahraničním partnerem. Při splnění podmínky srovnatelné nebo lepší kvality ubytovacího zařízení či dopravního prostředku nebo při změně trasy tranzitní přepravy není zákazník oprávněn z tohoto titulu provést reklamaci.

CK nenese odpovědnost za změny nebo škody, ke kterým došlo zaviněním zákazníka či osob účastnících se spolu s ním zájezdu, zaviněním třetí osoby, která není ve smluvním vztahu s CK nebo z důvodu „vyšší moci“. Pokud se zákazník nedostaví k odjezdu na zájezd či k poskytnutí jiné služby, uvede nesprávné nebo neúplné údaje (např. na přihlášce, při odbavení, apod.), poruší právní předpisy (zejména z hlediska cestovních formalit, formalit potřebných k odbavení, očkování), svévolně přeruší účast na zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, není oprávněn uplatnit nárok na vrácení peněz, náhradu škody či slevu. Zákazník taktéž sám odpovídá za svůj zdravotní stav a schopnosti. Zákazník je povinen se zdržet jednání, kterým by průběh zájezdu ohrozil či narušoval, jinak odpovídá za škodu. Za závažné porušení povinností zákazníka je oprávněna CK zákazníka z účasti na zájezdu nebo poskytnutí služby vyloučit bez nároku na náhradu.

VI. Zrušení zájezdu zákazníkem

Zákazník je oprávněn zrušit smlouvu zaplacením odstupného (tzv. stornopoplatky) když oznámí CK, že tohoto svého práva využívá, vrátí poskytnuté listiny opravňující k účasti na zájezdu a k čerpání služeb (např. voucher) a stanovenej odstupné zaplatí. Tento úkon (storno zájezdu) zákazníka je účinný doručením CK a zaplacením odstupného.

Výše odstupného je dohodnuta procentem z celkové ceny zájezdu (součet celkové ceny zájezdu zákazníka a všech osob přihlášených (zákazníkem) takto:

U zájezdů uvedených v tištěném katalogu:

15 % při doručení úkonu CK do 31 a více kalendářních dnů přede dnem odjezdu

45 % při doručení úkonu CK do 31 až 15 kalendářních dnů přede dnem odjezdu

70 % při doručení úkonu CK do 14 až 7 kalendářních dnů přede dnem odjezdu

100 % při doručení úkonu CK do 6 a méně kalendářních dnů přede dnem odjezdu

CK je oprávněna započíst odstupné oproti uhrazené záloze či uhrazené ceně zájezdu. Zákazník se může s CK dohodnout na zajištění náhradních osob pro účast na zájezdu místo něj, popř. může být uzavřena i jiná dohoda a to vše ve lhůtě do 5 dnů před dnem odjezdu. Zákazník je oprávněn taktéž sám písemně oznámit CK, že se zájezdu zúčastní místo něj jiná osoba, v tomto oznámení uvedená. Toto oznámení musí být CK oznámeno taktéž nejpozději do 5 dnů přede dnem odjezdu a v téže lhůtě musí nový zákazník oznámit CK, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Po dohodě s CK lze osobu zaměnit i ve lhůtě kratší. Za změnu již nahlášených údajů bude účtován poplatek 500,-Kč. U leteckých zájezdů nebo letenek změna osoby nelze.

CK doporučuje všem zákazníkům uzavřít pojistnou smlouvu pro případ zrušení účasti na zájezdu (odstoupení od smlouvy).

VII. Zrušení zájezdu CK

CK je oprávněna odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu jen z důvodů zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem, přičemž se zpravidla bude jednat o případy nesplnění minimálního počtu účastníků zájezdu, tam kde je minimální počet

stanoven 7 dní před odjezdem na zájezd, výrazný nárůst nákladů, nesplnění povinností smluvními partnery CK, úpadek smluvních partnerů CK, apod.

V případě, že zájezd není možno uskutečnit z důvodu vyšší moci (vis maior), je oprávněna CK od smlouvy odstoupit až do dne odjezdu na zájezd, přičemž učiní veškerá opatření, aby zákazník byl bez zbytečných odkladů informován. Za vis maior je považováno zejména: válka, živelné události, neštěstí, politická situace či její změny, vojenská situace, nestabilita, dopravní problémy, doporučení či rozhodnutí státních orgánů, havárie, poruchy, stávky, apod., a to i v zemích, přes které by měl probíhat transfer. Z těchto důvodů je CK oprávněna zrušit i již probíhající zájezd či poskytování služby.

Současně s odstoupením od smlouvy nabídne CK zákazníkovi jiný pokud možno srovnatelný zájezd a ve stejném či nejbližším termínu ve vztahu k termínu původního odjezdu. Nevyužije-li zákazník této nabídky do 2 dnů od doručení, vrátí CK zákazníkovi bez zbytečných odkladů poskytnuté finanční prostředky po odečtu spotřebovaných služeb. Zákazník mimo vrácení poskytnutých finančních prostředků po odečtu spotřebovaných služeb nemá nárok na žádné další náhrady.

Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu s výjimkou případů, kdy nedošlo k naplnění minimálního počtu zákazníků (viz výše), nebo došlo-li ke zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

VIII. Reklamační zájezdu či služeb

CK odpovídá za správnost popisu zájezdu a služeb podle významu obvykle popisu příkládanému a za jejich řádné plnění. Zákazník bere na vědomí možnost eventuálního zpoždění zejména z technických či povětrnostních důvodů (např. nepříznivé počasí, havárie, zpoždění na hraničních přechodech, přetížení leteckých cest, apod.), a proto je povinen vzít tuto skutečnost do úvahy a zařídí nezbytné záležitosti v souladu s touto skutečností. CK neodpovídá zákazníkovi za škody vzniklé zpožděním, zejména při návratu ze zájezdu a za škody vzniklé z titulu vis maior. Z tohoto titulu není možné zájezd reklamovat, neboť tato dohoda odpovídá povaze plnění CK. Zákazník není oprávněn reklamovat zájezd z titulu ztráty nebo odcizení zavazadel, peněz nebo cestovních dokladů, je však oprávněn požádat průvodce o pomoc při vyřizování formalit v cizí zemi.

Není-li CK plněno řádně, dohodli se zákazník a CK v rámci povinnosti předcházet škodám tak, že zákazník je povinen bez zbytečných odkladů oznámit nedostatky zájezdu nebo jednotlivých služeb v místě konání zájezdu či poskytování služby u zástupce CK tak, aby vada mohla být odstraněna na místě samém, je-li takového charakteru, který je možno vyřešit v místě pobytu. Spočívá-li reklamační v porušení závazků vyplývajících ze smlouvy, je zákazník povinen své právo uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, do 1 měsíce ode dne, kdy měl být zájezd ukončen, jinak toto právo zaniká. CK neodpovídá za škody způsobené opožděnou reklamací, které by nevznikly v případě reklamační včasné. Za předmět reklamační se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovnou na základě pojistné smlouvy mezi CK a pojišťovnou, ani takové škody a újmy, které jsou výslovně z pojistného krytí vyňaty. Dojde-li ke skutečným nebo okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (včetně vis maior), či skutečným nebo okolnostem stojícím na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nečerpá objednané zaplacené a CK zajištěné a připravené služby podle programu, nevzniká zákazníkovi, není-li stanoveno jinak, nárok na náhradu ceny takových služeb ani nárok na slevu z ceny zájezdu. Není-li v těchto všeobecných podmínkách uvedeno jinak, řídí se reklamační zájezdu či služeb platným reklamačním řádem vyvěšeným v provozovně CK, se kterým se zákazník obeznámil, což potvrzuje, a platnými obecně závaznými právními předpisy.

Zákazník má právo obrátit se na Českou obchodní inspekci a zahájit řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontakt: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, telefon: +420 296 366 360, www.coi.cz.

Smluvní strany prohlašují a svým podpisem stvrzují, že si tyto všeobecné podmínky jako součást smlouvy přečetly, souhlasí s nimi a zavazují se je dodržovat. Zákazník prohlašuje, že je plně způsobilý k tomuto úkonu. Ke dni účinnosti těchto podmínek se ruší veškeré obchodní podmínky předcházející. Všeobecné podmínky lze měnit pouze písemnou dohodou mezi CK a zákazníkem.

Tyto všeobecné podmínky jsou účinné ode dne 1. 1. 2018.