

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

BCD Travel Czech Republic s.r.o.

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi pořadatelem zájezdu BCD Travel Czech Republic s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho zmocněným zástupcem) podepsané smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“), potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným obchodním zástupcem) a úhrady zálohy na účet CK. Práva a povinnosti stran cestovní smlouvy se řídí ustanoveními § 2521 a násl. zák.č. 89/2012 Sb. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy nebo převzetím potvrzení o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. Smlouvou se CK zavazuje zákazníkovi zajistit zájezd v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

2. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50 % při rezervaci zájezdu ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb). Doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před termínem uskutečnění zájezdu.

Platba se provádí v hotovosti nebo bankovním převodem. V případě úhrady kreditní kartou se připočítává poplatek účtováný společnostmi Visa, Master, Diners Club ve výši 4%, American Express ve výši 3% z částky. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazník, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hraří zákazník.

3. Cena

Cenou za služby poskytnuté CK se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21. dne před termínem plnění cestovní smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

4. Práva zákazníka

K základním právům zákazníka, bez újmy na jakémkoliv právu vyplývajícím ze zák.č. 89/2012 Sb., a dalších obecně závazných právních předpisů náleží:

- právo na řádné poskytnutí objednaných služeb,
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu a
- právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny,
- právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek,
- právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,
- právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a podmínky pojištění.

5. Povinnosti zákazníka

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.),
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- nahlásit účast cizích státních příslušníků,
- zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek,
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb,
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů,
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u

zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.

- Pokud je tato služba v rámci zájezdu poskytována. Řídí se pokyny průvodce nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb,
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu,
- uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy,
- reklamovat zjištěné nedostatky služeb přímo na místě u průvodce nebo delegáta. Pokud je tato služba v rámci zájezdu poskytována.

6. Změny dohodnutých služeb, rušení služeb

- Před plněním smlouvy
 - pokud nastanou objektivní důvody, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek před zahájením zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna vede ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Takový návrh je CK povinná oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník ve lhůtě nejdéle 5 dnů od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí.
 - zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv storno poplatků:
 - při zrušení zájezdu,
 - při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin,
 - při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby.

Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové /odjezdové/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

- pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- CK si vyhrazuje právo zrušit služby, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu obsazenosti zájezdu. O zrušení služeb je CK povinná zákazníka informovat písemně nejpozději 7 dnů před odjezdem.

2) V průběhu plnění smlouvy

CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v jejich průběhu, pokud není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinná:

- zabezpečit náhradní program a služby odpovídající sjednanému charakteru služeb,
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty.

7. Storno poplatky

V případě, že zákazník odstoupí od cestovní smlouvy před nástupem na zájezd nebo pobyt, nebo před zahájením čerpání služeb, pokud nejsou pro daný zájezd stanoveny jiné storno poplatky je CK oprávněna účtovat storno poplatek:

- 45 a více dnů – storno poplatek činí Kč 2000,-
- 44 až 40 dnů - skutečně vzniklé náklady, min. však 25% z ceny
- 39 až 34 dnů - skutečně vzniklé náklady, min. však 50% z ceny
- 33 až 30 dnů - skutečně vzniklé náklady, min. však 100% z ceny

8. Reklamacce

Zákazník je oprávněn reklamovat vady zájezdu podle § 2537 a násl. , zák. č.89/2012 Sb., reklamaci uplatněnou písemně nebo osobně v provozovně CK, nejpozději do jednoho měsíce od skončení zájezdu. Reklamacce by měla obsahovat vylíčení skutečností na něž si zákazník stěžuje, včetně dokumentace (foto,video), případně svědectví dalších účastníků zájezdu.

Podrobnosti postupu uplatnění práv zákazníka cestou reklamace upravuje Reklamační řád BCD Travel Czech Republic s.r.o.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2014

BCD Travel Czech Republic s.r.o.