

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH BULGARIATOUR spol. s r. o., platné od 19. 11. 2021

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“ nebo „Všeobecné obchodní podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Bulgariatour spol. s r. o., IČ 41751434, DIČ CZ41751434, se sídlem Praha 5, Žázvorkova 1996/28, PSČ 155 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6312 (dále jen „Bulgariatour“ nebo „CK Bulgariatour“).

Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Bulgariatour a jsou platné a účinné od 19. 11. 2021. Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s cestovní kanceláří Bulgariatour smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena. Smluvní strany sjednávají, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabytá právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodně-li se cestovní kancelář Bulgariatour a zákazník jinak.

Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK Bulgariatour vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Príslušná ustanovení Všeobecných obchodních podmínek, týkající se informací obsažených ve smlouvě o zájezdu, se na potvrzení o zájezdu užívají analogicky.

CK Bulgariatour se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Bulgariatour a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu uzavřené mezi cestovní kanceláří Bulgariatour a zákazníkem, přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu cestovní kanceláří Bulgariatour či jí zmocněným zástupcem do e-mailové schránky zákazníka či na jeho korespondenční adresu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s internetovou nabídkou, publikovanou či jinou obdobnou nabídkou, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“) a případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.

1.2. Obsah smlouvy o zájezdu se blíže určuje dle uzavřené smlouvy o zájezdu, internetové nabídky či jiné dodatečné nabídky, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3. V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými podmínkami, Všeobecnými obchodními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu tvoří její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi Bulgariatour a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

1.4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

1.5. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi CK Bulgariatour a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“ či na „na zpětné potvrzení“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Bulgariatour vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkovi, dle bodu 3. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec 2. občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (a) ubytovacích kapacit, (b) přepravních kapacit či (c) jiné objektivní příčiny na straně CK Bulgariatour. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK Bulgariatour

nejpozději do 7 dní od úhrady plné ceny zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK Bulgariatour.

2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.

2.2. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, zdravotní test, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.), poplatek za dítě do 2 let.

2.3. Cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CK Bulgariatour známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vycílit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK Bulgariatour druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletové taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. CK Bulgariatour má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK Bulgariatour vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodeji CK Bulgariatour, jejíž adresa je uvedena ve smlouvě o zájezdu, na internetových stránkách www.bulgariatour.cz, případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce Bulgariatour. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkovi má CK Bulgariatour právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odpustné dle článku 6, čímž není dotčeno právo Bulgariatour na náhradu škody.

3.2. CK Bulgariatour je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb).

a) U leteckých zájezdů se slevou za včasný nákup (First Minute) umožňuje CK Bulgariatour platit zálohy ve výši:

- **1 500 Kč za osobu** při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 12. 2021.

Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 28. 2. 2022,

- **2 000 Kč za osobu** při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 1. 2022.

Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 3. 2022,

- **3 000 Kč za osobu** při uzavření smlouvy o zájezdu do 28. 2. 2022.

Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 4. 2022,

- **5 000 Kč za osobu** při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 3. 2022.

Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 5. 2022.

b) Záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před odletem/odjezdem. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit konečnou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu, nedohodnou-li se Bulgariatour se zákazníkem jinak. Není-li celková cena zájezdu v plné výši, tedy řádně a včas uhrazena, nemá zákazník nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb.

c) V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše zálohy stanovena dle podmínek uvedených na internetových stránkách či v jiných dodatečných nabídkách CK Bulgariatour a jiných nabídkových materiálech CK Bulgariatour. Tato záloha je splatná při sepsání smlouvy o zájezdu.

d) V případě nákupu zájezdu dle individuální objednávky nebo na vyžádání je Bulgariatour oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy ve výši 100 % celkové ceny.

e) V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace.

f) V případě sjednání cestovního pojištění je cena pojištění zahrnuta do konečné ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši.

g) V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK Bulgariatour (ceny nebo jiného poukazu) se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CK Bulgariatour v hodnotě ponížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací a poukaz

nelze proplatit v penězích, není-li stanoveno jinak. Poukazy Sodexho Pass a Flexi Pass lze uplatnit pouze do hodnoty 50 % z konečné ceny zájezdu, maximálně však do výše 12 000 Kč za zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy (pokud není uvedeno jinak).

h) Poplatky za změny v knihování, postoupení smlouvy o zájezdu a odstoupení od smlouvy (odstupné dle článku 6 a 7) jsou splatné ihned.

3.3. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasném zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK Bulgariatour zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,

b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny na internetových stránkách, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK Bulgariatour známy,

c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,

d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6,

e) právo písemně oznámit CK Bulgariatour, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s postoupením smlouvy dle článku 7., a to vše před zahájením zájezdu,

f) právo na reklamaci v souladu s článkem 8,

g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech,

h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,

i) právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Bulgariatour známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo na internetových stránkách, nebo v jiné publikaci či nabídce, která byla zákazníkovi předána..

4.2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout CK Bulgariatour součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě o zájezdu, včetně jakýchkoliv změn takových údajů, uvést kontaktní telefon (případně email) na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení, a předložit doklady požadované CK Bulgariatour pro zajištění zájezdu,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb ,

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3.,

d) převzít od Bulgariatour doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat; způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu,

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.

f) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuelně podnikání v zahraničí bez vědomí Bulgariatour. Bulgariatour nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní neodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,

g) zaplatit dle uzavřené smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce Bulgariatour,

- h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK Bulgariatour a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,
- i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK Bulgariatour či ohrozit nebo poškodit jméno CK Bulgariatour a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta),
- j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytováním a jiným zařízením, kde čerpal služby, zajištění dle smlouvy o zájezdu,
- k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby,
- l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelským službám,
- m) řídít se pokyny zástupce CK Bulgariatour či jiné osoby určené CK Bulgariatour, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravy a ubytovatelů.
- n) účastníci se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. číslo +420 222 516 777 nebo +420 777 870 255 nebo na www.bulgariatour.cz

4.3. K základem povinností účastníka právnícké osoby dále patří:

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK Bulgariatour obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti účastníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.
- c) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s Bulgariatour není zajištěn doprovod průvodcem Bulgariatour. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

- 5.1. CK Bulgariatour si, ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 občanského zákoníku, vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích, které budou účastníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají právo účastníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud účastníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK Bulgariatour neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či přesunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Účastník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Účastník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká účastníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).
- 5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK Bulgariatour podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK Bulgariatour splnit zvláštní požadavky účastníka (sjednané ve smlouvě o zájezdu), může účastník návrh přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů (není-li v konkrétním případě ze strany CK Bulgariatour stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasně ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK Bulgariatour účastníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to
 - a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
 - b) lhůtu, v níž může účastník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
 - c) důsledky pro účastníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
 - d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
 Neodstoupí-li účastník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu a výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem účastníka. Dojde-li v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má účastník právo na přiměřenou slevu.
- 5.3. CK Bulgariatour může zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů za podmínky, že tuto skutečnost účastníkovi oznámila:
 - a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
 - b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
 - c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.
 CK Bulgariatour může zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila účastníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je Bulgariatour povinna v přiměřené lhůtě a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby účastník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel zájezdu a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je Bulgariatour povinna vrátit účastníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo účastník toto náhradní řešení nepřijme, je Bulgariatour povinna bez zbytečného odkladu vrátit účastníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je Bulgariatour povinna poskytnout účastníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž účastník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je Bulgariatour povinna:
 - v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit účastníkovi rozdíl v ceně,
 - v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.
- 5.5. Pokud se účastník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK Bulgariatour nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ

- 6.1. Účastník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK Bulgariatour jen tehdy, byl-li zájezd zrušen (bod 5.3.), anebo porušil-li účastník svou povinnost (bod 4.2. a 6.5.). Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Výjma důvodů odstoupení od smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2. je účastník povinen uhradit CK Bulgariatour, v souvislosti s odstoupením, odstupné podle bodu 6.3. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu je CK Bulgariatour povinna účastníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené účastníkem, snížené o případné odstupné.
- 6.2. Účastník, v souvislosti s odstoupením, není povinen platit CK Bulgariatour odstupné dle bodu 6.3 v těchto případech:
 - a) vnější okolnosti nutí CK Bulgariatour podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (bod 5.2.);
 - b) CK Bulgariatour nemůže splnit zvláštní požadavky účastníka, které přijal;
 - c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
 - d) CK Bulgariatour odstoupila od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu dle bodu 5.3.
 - e) CK Bulgariatour zvýší cenu zájezdu o více než osm procent
- 6.3. Není-li důvodem odstoupení účastníka od smlouvy porušení povinností Bulgariatour stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Bulgariatour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností účastníkem, je účastník povinen zaplatit CK Bulgariatour odstupné ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:
 - do 60. dne před odletem/odjezdem 10% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu, minimálně však 2 000 Kč za osobu,
 - od 59. dne do 30. dne před odletem/odjezdem 30% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
 - od 29. dne do 20. dne před odletem/odletem 50 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
 - od 19. dne do 14. dne před odletem/odjezdem 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
 - od 13. dne do 7. dne před odletem/odjezdem 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,

- 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu od 6. dne před odletem a dále v případech, kdy účastník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2. písm. d) a e),
 - 6.4. Bulgariatour má právo jednostranně započíst odstupné ve vzájemnou pohledávku účastníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je účastník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 14 dnů od vyúčtování.
 - 6.5. Za porušení povinností účastníka se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy účastník vážně narušuje průběh zájezdu, ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních účastníků či pracovníků cestovní kanceláře (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je účastník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Účastník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK Bulgariatour od smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu z důvodu porušení povinností účastníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit Bulgariatour veškeré více náklady, které CK Bulgariatour vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.
 - 6.6. Konečnou cenou se rozumí celková cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a účastníkem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena, minus příplatek za cestovní pojištění, které podléhá stornu ve výši 100 %.
 - 6.7. Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady Bulgariatour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
 - 6.8. U destinace Albena je stornopoplatek za odstoupení od smlouvy vždy min. 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu. Dále dle bodu 6.3.
 - 6.9. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.
 - 6.10. V případě storna osoby, která má zaknihované pojištění, jsou účtovány 100 % stornopoplatky z ceny sjednaného cestovního pojištění. Platí také pro cestovní pojištění, které je poskytováno zcela zdarma se 100% slevou.
 - 6.11. Ubytování vlastní dopravou podléhá minimálnímu stornu 30 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu do 30. dne před odjezdem. Dále dle bodu 6.3.
 - 6.12. Samostatné letenky, objednaný seating v letadle, zájezdy na vyžádání a individuální zájezdy na míru podléhají stornu 100 %.
 - 6.13. Stornovací poplatky za objednanou nadváhu a catering jsou do 7 dní zdarma, 6 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.
- #### 7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ÚČASTNÍKA, PRÁVO NA ODSTOUPENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU
- 7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí účastník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě účastníka je vůči Bulgariatour účinná, doručí-li jí účastník včas oznámení o změně v osobě účastníka v textové podobě spolu s prohlášením nového účastníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
Bulgariatour nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí účastníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady účastníkovi doloží.
Účastník a nový účastník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které Bulgariatour v souvislosti se změnou v osobě účastníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek Bulgariatour a poplatek za změnu letenky, překnihování u zahraničního partnera), nejméně však 500,- Kč za osobu.)
Nový účastník bere na vědomí, že v případě změny osoby, jenž dle smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma, cestovní pojištění a parkování u letiště zdarma“ či slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového účastníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána na konkrétní osobu uvedenou ve smlouvě, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn., že nový účastník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které Bulgariatour v souvislosti se změnou v osobě účastníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu.
Od 6. dne před zahájením zájezdu (odletem) se účastníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení účastníka od

- smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odpustné dle bodu 6.3.
- 7.2. U destinace Albena je jakákoliv změna ve smlouvě o zájezdu považována za storno dle bodu 6.8. Výměna osoby (sjednání nové rezervace) je na vyžádání u hotelu v závislosti na obsazenosti. V případě akceptace změny osoby, bude nově přihlášení sjednáno v aktuální ceně (platné v den změny ve smlouvě o zájezdu) pro všechny účastníky bez původních slev.
- 7.3. Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nově. CK Bulgariatour vzniká v tomto případě nárok na úhradu odpustného dle bodu 6.3. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.
- 7.4. Změna počtu osob v ubytování – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba zaplatit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazené lůžko. Stejný případ nastává ve třílůžkových pokojích a apartmánech, kdy je nutné zaplatit neobsazené lůžko, pokud nelze zajistit menší pokoj. Pokud se v případě storna dospělá osoba na lůžko přesouvá dítě z příslušky na lůžko, hradí dítě cenu osoby na lůžko, pokud není uvedeno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornoplatky dle bodu 6.3.
- 8. POMOC V NESNÁŽÍCH, VADY ZÁJEZDU, REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY**
- 8.1. Bulgariatour odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost Bulgariatour kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) v sídle společnosti, tj. na adrese Bulgariatour spol. s r. o., Žázvorkova 1996/28, Stodůlky, 155 00 Praha 5, na e-mailové adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu a zejména na k tomu účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno ve smlouvě o zájezdu. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 8.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- 8.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout Bulgariatour bez zbytečného odkladu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Bulgariatour odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Bulgariatour a zákazník sjednávají, že promlčení lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky.
- 8.4. Bulgariatour odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li Bulgariatour vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odpustného.
- 8.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Bulgariatour bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne Bulgariatour zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je Bulgariatour povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- 8.6. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, Bulgariatour a jejich obchodních partnerů.
- 8.7. Bulgariatour odpovídá za škodu a újmu způsobenou tím, že ona nebo jiné osoby poskytující v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu porušili své povinnosti. Ani v těchto případech však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepříkonečnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. Bulgariatour a zákazník sjednávají, že promlčení lhůta pro uplatnění práva zákazníka na náhradu škody trvá dva roky.
- 8.8. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí Bulgariatour škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost Bulgariatour hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

- 8.9. Cestovní kancelář Bulgariatour nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případné vzniku škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Bulgariatour rovněž neodpovídá za škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vynaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře Bulgariatour není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře Bulgariatour (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři Bulgariatour zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 8.10. Náhrada škody, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké dopravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002.
- V případě odstoupení nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu u letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004, ze dne 11. února 2004, se kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují primárně stížnosti u příslušného leteckého dopravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti.
- Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Právními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nelépe přímo u příslušné přepravní letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejpozději ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně a věcně popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře Bulgariatour, případně zaslat do sídla CK Bulgariatour.
- 8.11. V otázkách zde vyslovené neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.
- 8.12. V případě sporu mezi zákazníkem a CK Bulgariatour má zákazník právo využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také „ADR“). Řízení je oprávněn zahájit zákazník podáním návrhu k věcně příslušnému subjektu, kterým je v případě smluv o zájezdu Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval CK Bulgariatour za účelem řešení sporu poprvé. ADR při ČOI se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dostupnými na internetových stránkách ČOI – www.coi.cz. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz; www.adr.coi.cz
- 9. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ**
- CK Bulgariatour je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb., v platném znění, uzavřenu pojišťovnu smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy Bulgariatour z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
 - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- CK Bulgariatour je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč.

nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajišť-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

10. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí ani pojištění pro případ odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK Bulgariatour, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdu z důvodů stanovených pojišťovnou a připojištění pro případ Covid-19 či jiné pandemie. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK Bulgariatour uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK Bulgariatour povinna (nad daný zákonný rámec) kolikv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

V případě, že zákazník sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že CK není pojistitelem, ale pouze zprostředkovatelem vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Potvrzuje rovněž, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány předmluvní informace o cestovním pojištění a pojistné podmínky.

Pojistníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastnící se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění.

Rozsah cestovního pojištění společnosti UNIQA pojišťovna, a.s., limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny na www.bulgariatour.cz v části „Všeobecné info/ Cestovní pojištění“.

Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění. Doporučené komplexní cestovní pojištění **KSS+P** od UNIQA pojišťovny, které zahrnuje pojištění storna zájezdu do výše pojistné částky 20 000 Kč za osobu a připojištění pro případ COVID-19 či jiné pandemie (tarif P), nabízí CK Bulgariatour za zvýhodněnou cenu:

8 dní 590 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 410 Kč.

11 dní 770 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 550 Kč.

12 dní 840 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 600 Kč.

15 dní 1050 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 750 Kč.

Případně lze zakoupit samostatné pojištění **KSS** včetně pojištění storna zájezdu bez připojištění proti COVID-19:

8 dní 320 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 160 Kč.

11 dní 440 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 220 Kč.

12 dní 840 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 240 Kč.

15 dní 600 Kč/dospělý, dítě 0-12 let 300 Kč.

V den nastoupení zájezdu nesmí dítě dovršit 12 let.

11. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou o zájezdu a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

11.1. Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době zveřejnění na internetových stránkách či zaslání nabídky a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK Bulgariatour uvádí na www.bulgariatour.cz. Upozorňujeme, že při sníženému obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Pokud hotel nabízí animační programy, bývají pořádané v cizích jazycích. Jejich rozsah závisí na daném hotelu a CK nemůže průběh ani program animačních programů nijak ovlivnit. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované. Za hlavní sezónu je považován měsíc červenec a srpen (není-li uvedeno jinak). Veškeré příplatky a poplatky v sízi měně uvedené na internetových stránkách jsou pouze orientační. Období a otevírací dobu provozovatelů např. restauračních zařízení, směnárén, obchodů a půjčoven nemůže Bulgariatour nijak ovlivnit.

11.2. Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

11.3. Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu na internetových stránkách nebo jiné nabídce. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mydlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Minimální obsazení pokoje je dáno počtem pevných lůžek. Dětská cena na lůžku platí pouze v doprovodu jedné dospělé osoby. Jednolůžkové pokoje - i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

Promo pokoje – nabídka tohoto typu pokoje je kapacitně omezena, pokoj je umístěn na méně prestižním místě nebo s omezeným vybavením (např. chybí balkon).

Přístýlky – nejsou součástí pokoje, pokud to nevyžaduje počet osob v pokoji. Přístýlky mohou být rozkládací křesla nebo gauče, palandy, pohovky, skládací pěnové matrace nebo spartakiádní lehátka. V některých případech to mohou být postele, kovovým mechanismem připevněné k pevnému lůžku, pod nímž jsou zasuňuty nebo postele užší a kratší. Ve všech takových případech by měl zákazník počítat s omezením volného prostoru a snížením pohodlí a komfortu. Přístýlky se nedoporučují pro dospělé osoby. V případě, že patří k vybavení pokoje lednice, jedná se obvykle o malou lednici, která není doplněná zbožím a klienti ji mohou využívat k vlastní potřebě. CK Bulgariatour ani provozovatel ubytovací kapacity není zodpovědný za případnou ztrátu šperků, finanční hotovosti a jiných cenností. Všem klientům proto doporučujeme jejich uložení v bezpečnostních schránkách nebo trezoru. Nejlepší dovolená je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Proto jsou některá turistická střediska přescena zábavními podniky – bary, vinárnami, diskotékami a nočními kluby. Jejich provoz je obvykle hluchý. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid. Nejlépe je přizpůsobit se místním podmínkám a přes poledne si zdřímnout, abyste si pak mohli vychutnat krásné letní večery. Klidnější podmínky jsou spíše před a po hlavní sezóně, kdy se v letoviscích nachází méně turistů. Tento hluk nesnižuje kvalitu nasmílovaných služeb a nemůže být předmětem k reklamaci. Rovněž je někdy třeba počítat se stavební činností v blízkosti hotelů, na kterou cestovní kancelář nemá vliv. Nemůže ovlivnit vzhled nebo úpravu pozemků sousedících s danou kapacitou, jelikož tyto pozemky nejsou jejich součástí. Pečlivě však vybíráme ubytovací kapacity tak, abychom se stavební činnosti v jejich blízkosti vyhnuli. CK nenese odpovědnost za případné změny, které nastaly později (např. stavební činnost v okolí hotelů a penzionů.).

Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

Zvláštní požadavky – naše CK se snaží v maximální míře splnit Vaše zvláštní požadavky, např. na ubytování v přízemí nebo naopak ve vyšším patře, přidělení konkrétního pokoje či zajištění apartmánů nebo pokoje vedle sebe pro rodinu, které cestují společně apod. Za přidělování pokojů je odpovědný ubytovatel. Jelikož některé hotely mají pokoje v různých barevných provedeních s jiným nábytkem a v různém designu (nelze prezentovat všechny typy pokojů), musí klient fotografie považovat pouze za ilustrační. Tyto požadavky nelze potvrdit před odjezdem a pokud se nám v některých případech přes veškerou snahu nepodaří zajistit, nemůžeme poskytovat žádné slevy ani kompenzace, neboť se jedná o nezávazné požadavky klienta (nejsou součástí smlouvy o zájezdu ani zpoplatněny), na které není právní nárok.

Za výhled na moře, příp. bazén bývá vyžadován příplatek. V případě, že výhled budete požadovat, uveďte to již při rezervaci. Výhled může být někdy částečně omezen stromy nebo jinou vegetací.

Převážná část států EU zařazuje ubytovací zařízení do pěti tříd (zatím není v rámci EU vymezena jednotná terminologie, a proto pro označení úrovně poskytovaných služeb se často setkáváme s pojmem kategorie) a označuje je hvězdičkami. Některé státy však zařazují ubytovací zařízení od * do *****. Např. v Řecku hotelová legislativa rozlišuje 6 kategorií (E, D, C, B, A, Lux) hotelů a bungalovů. Jelikož nelze jednoznačně převést tyto kategorie do pěti našich tříd, vytvářejí si touroperační vlastní hodnocení ubytovacích zařízení, která nabízejí svým klientům. Tato klasifikace slouží pouze pro potřebu touroperatora a orientaci klientů, nemusí se shodovat s oficiálním zařazením hotelu do příslušné třídy.

11.4. Doprava

Od 17. 1. 2006 jsou všechny lety z Prahy do schengenského prostoru odbavovány z terminálu 2, Ostatní lety (non-schengen, mezi které patří také Bulharsko) z terminálu 1. Na základě předpisů a úmluv běžných

v mezinárodní letecké dopravě si vyhrajujeme možnost změny místa odletu, trasy letu (možnost mezipřistání), letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné časy odletu a příletu jsou uvedeny ve vašich elektronických dokladech a také pokynech k odletu.

Na letech společnosti Smartwings, a. s. má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu jednoho zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Příruční zavazadlo nesmí překročit 8 kg a nezapočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 23 kg. Na letech společnosti Bulgarian Air Charter a Bulgaria Air má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu jednoho zavazadla do max. váhy 20 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Příruční zavazadlo nesmí překročit 6 kg a nezapočítává se do bezplatné dopravy zavazadel do výše 20 kg. Děti do dvou let cestující za manipulační poplatek 500 Kč, nemají nárok na místo v letadle, ale mají nárok na bezplatnou dopravu jednoho odbaveného zavazadla, na letech Smartwings 10 kg, na letech Bulgarian Air Charter a Bulgaria Air 20 kg. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, nalezne zákazník na internetových stránkách CK Bulgariatour nebo je v případě zájmu obdrží v prodejnách CK Bulgariatour.

11.5. Transfery v destinaci

Doba transferu je uváděna vždy pouze přibližně, jelikož je závislá na aktuální dopravní situaci, množství hotelů na trase a počtu vystupujících klientů. Transfery mohou být zajištěny standardními autobusy, minibusy v některých případech i taxi apod.

11.6. Délka a rozsah zájezdu

Délka zájezdu je vyjádřena počtem dní. Do celkového počtu dní trvání leteckých zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy první den je odjezd organizován v pozdních nočních hodinách. Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12.00 hodin (poledne) následujícího dne. I když nocleह nebyl čerpán v plném rozsahu, stejně jako za služby nečerpané z titulu pozdní dopravy, nemůže CK Bulgariatour poskytovat žádnou finanční náhradu za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena.

První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené. Časný příjezd či pozdní odjezd neoprávňují k delšímu používání pokoje. Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí (viz ceník). Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu , většinou okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

Naši snahou je zkrátit Vám při příjezdu dobu čekání na ubytování na minimum. Stejně tak při odjezdu Vám zpravidla naši zástupci zabezpečí po nezbytné nutnou dobu úschovu zavazadel. Bohužel nemůžeme garantovat v každém případě bezprostřední návaznost ubytování, popřípadě opuštění pokojů nebo apartmá, na Váš příjezd nebo odjezd. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje v den odjezdu nejpozději do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), aby mohl být proveden řádný úklid bez ohledu na dobu Vašeho příjezdu nebo odjezdu do místa pobytu a z něj. Možnost nastěhování v den příjezdu je nejdrívě po 14.00 hodině. Při pozdějším odjezdu lze v některých hotelích na místě za poplatek dohodnout pozdější opuštění pokoje.

11.7. Klimatizace

Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně. Při výpadech proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V posledních letech jsou klimatizace modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

11.8. Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. V některých ubytovacích kapacitách se nabízejí také typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a nepodávají se vždy horké. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně je servírovaná, většinou opakující se nabídka, která se skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a džem nebo marmeláda, sýr, salám, někdy vejce. Snídaně podávaná formou bufetu znamená samoobslužnou volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorií hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu.

V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídávě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večeře je buď servírované menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorií hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. U restaurací, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. V případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu (červenec, srpen) může dojít ze strany hotelu ke změně typu stravy. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu „all inclusive“ jsou určovány vnitřními směrnici hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouváříčem a lednicí. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvůrky konzerv či nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených nocleहů (nocí). Počtu nocleहů (nocí) odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpozději v 12.00 hodin. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytováni v jedné ubytovatelství musí vždy čerpat shodný systém stravování, pokud není stravování zajištěno jako fakultativní služba. V některých hotelech v Bulharsku může mít hotel a restaurace jiného majitele i jiné zařazení do třídy hodnocení.

11.9. Pláž

U každé ubytovací kapacity se snažíme co nejpřesněji popsat jaká pláž se v blízkosti nachází. Nemůžeme však ovlivnit počasí ani činnost moře a proto za případné znečištění pláže, moře či vyplavení kamínků z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů např. po bouři nenese CK odpovědnost. Přibližná vzdálenost od moře, která je u všech ubytovacích kapacit daná, je především v případě hotelových komplexů, složených z několika budov, pouze orientační. Obvykle je uváděna od nejbližší budovy nebo kraje areálu, proto se může vzdálenost jednotlivých hotelových pokojů lišit, v závislosti na rozložení hotelového areálu. Většina pláží, i před hotelovými zařízeními, je veřejná, ve veřejném vlastnictví a přístupná i místnímu, pro naše představy často hluchému obyvatelstvu. Čištění pláže spadá do oblasti úkolů místních obcí. Pronájem lehátek a slunečníků na pláži zajišťují soukromé firmy, tudíž za ně CK nenese žádnou odpovědnost a nemůže jinak ovlivnit jejich kvalitu, počet ani cenu. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazény či na vyletech.

11.10. Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ve večerních hodinách se obvykle voda v bazénech chemicky čistí, proto je vstup do bazénu zakázán. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazény neodpovídá nikde kapacitě hotelu. Za množství a kvalitu lehátek a slunečníků je odpovědný management hotelu, nikoliv CK, a to i v případě, že jsou nabízeny zdarma.

11.11. Voda a elektrické napětí

Ve většině cizích zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadekům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

11.12. Hmyz

Neovlivnitelnou nepříjemnou skutečností, se kterou se můžete v určitých obdobích v některých objektech setkat, je výskyt drobného hmyzu. Přes intenzivní snahy hoteliérů se může hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučujeme se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Doporučujeme ochranné prostředky.

11.13. Wi-Fi připojení

Připojení je obvykle pouze v určených společných prostorách hotelu či penzionu. V pokoji je obvykle za poplatek, pokud není uvedeno jinak. Rychlost připojení je omezena sdílením, tudíž toto připojení není vhodné pro pracovní použití. Při poskytování Wi-Fi připojení, může z důvodu špatného počasí (bouřka), docházet ke krátkodobým výpádkům

11.14. Víza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza CK Bulgariatour pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci CK Bulgariatour, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitel cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a následky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země. Upozorňujeme, že dnem 26. června 2012 skončila možnost cestování dětí zapsaných v cestovních dokladech rodičů. Každý občan ČR, včetně dětí, může cestovat do Bulharska nebo Řecka na základě platného cestovního pasu nebo platného občanského strojově čitelného průkazu. Občanský průkaz slouží jako cestovní doklad pouze pro jeho držitele. Pokud tedy rodič cestuje společně s dítětem pouze s občanským průkazem, pak je NUTNÉ, aby dítě mělo vždy vlastní cestovní pas, a to i v případě, že dítě je zapsáno v občanském průkazu rodiče. Pokud zákazník v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na vlastní náklady. Delegáti na místě jsou v těchto případech nápomocní dle časových možností.

11.15. Poplatek za dítě do 2 let

Děti do 2 let neboli infanti platí manipulační poplatek 500 Kč. Manipulační poplatek je stejný pro jednosměrnou i zpáteční letenku. Cestují bez nároku na lůžko, stravu, služby a na místo v letadle či autobuse. Dítě nesmí dosáhnout věku 2 let v době návratu.

11.16. Dětská cena

Dítě nesmí dosáhnout uvedeného věku v době návratu do ČR. Např. přistýlka dítě 2-12 let - cena platí pro dítě ve věku 2-11,99 let, tzn. dítě nesmí dovršit 12ti let v době návratu.

11.17. Zájezdy Last Minute

V případě nákupu zájezdu na poslední chvíli „LAST MOMENT“ nebo „LAST MINUTE“, je klientům poskytnuta výrazná sleva a CK Bulgariatour si vyhrazuje právo na případnou změnu ubytovací kapacity ve stejné kategorii. Ubytování „NO NAME“, kdy CK nabízí ubytování jako nejlevnější volbu, bez garance ubytování v konkrétním hotelu či penzionu, splňuje minimální prezentovanou kvalitu. V některých případech může být vlastní sociální zařízení přes chodbu.

11.18. Delegát

Všechny zájezdy CK Bulgariatour, není-li uvedeno jinak, mají svého delegáta. Úloha delegátů může být různá. V tranzitních prostorech letiště a po dobu letu o Vás budou pečovat zaměstnanci letiště a letecké společnosti. Po příletu nebo příjezdu Vás bude kontaktovat zástupce-delegát, který Vám bude nápomocen v místě pobytu. Při úvodní informativní schůzce Vás blíže seznámí s pobytovými místy, poskytovanými službami, s možností fakultativních výletů a zodpoví Vaše případné dotazy. Vzhledem k tomu, že delegát má obvykle na starost více ubytovacích objektů, doporučujeme využívat pro řešení veškerých záležitostí a popřípadě problémů především úřední hodiny nebo pravidelné schůzky, které jsou předem vyhlášeny. U některých typů zájezdu je informační schůzka a průvodcovský servis pouze na telefonu.

Hlavní náplní práce delegátů je přivítání a odbavení klientů, organizace transferů a fakultativních výletů, pomoc zákazníkům ve složitých situacích a celková péče o hladký a ničím nerušený průběh Vaší dovolené. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoliv problém, oznamte tuto skutečnost našemu delegátovi. Ne vždy je delegát přítomen všem transferům, je však zodpovědný za poskytnutí důležitých pokynů a řádnou organizaci. V destinacích, kde nemá cestovní kancelář zajištěný stálý delegátský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu delegát z nejbližší destinace. V Bulharsku v Primorsku je otevřena sezónní pobočka naší cestovní kanceláře, které jsou Vám k dispozici v úředních hodinách se službami našich delegátů. Delegát nemůže ve svém voze převážet klienty k lékaři, ale může je doprovázet dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu. Kontakt na konkrétního delegáta CK v místě pobytu bude zákazníkovi předán v pokynech k odletu.

11.19. Fakultativní výlety

Pořadatelem fakultativních výletů není CK Bulgariatour. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce CK Bulgariatour v destinaci. Fakultativní výlety jsou nepovinné výlety na

objednávku, platí se obvykle v místní měně a jsou provázeny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Výlety jsou pořádány v případě minimální účasti, kterou stanoví místní agentura (operátor). Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepříznivé počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Případnou reklamaci úrovně fakultativního výletu je třeba podat u agentury na místě (a to i v případě, pokud je CK zprostředkovatelem těchto služeb) a nikoliv u CK Bulgariatour.

11.20. Komplexní odbavení

Klientům je komplexní odbavení (pokyny k odletu, kartičky pojištění, voucher) zasíláno e-mailem zdarma, poštou za poplatek 50 Kč nebo si jej mohou osobně vyzvednout v CK Bulgariatour, Vinohradská 34/30, Praha 2. Odbavení je zasíláno nejpozději 7 dní před plánovaným odletem, v případě úhrady zájezdu v plné výši. Při zakoupení zájezdu v době kratší než 7 dní před odletem, vám bude odbavení předáno při sepsání smlouvy o zájezdu v CK nebo u proviziho prodejce.

Jakýkoliv zásah (vypisování poznámek) ze strany klienta do smlouvy o zájezdu či voucheru jej znehodnocuje a činí tyto doklady neplatnými.

11.21. Pobytová taxa

V destinaci Řecko jsou zavedeny od 1. ledna 2018 pobytové taxy, které se platí v hotovosti přímo v ubytovacím zařízení. Byla zavedena zákonem č. 4389/2016 a podle něj jí poskytovatelé ubytování, nikoli cestovní kanceláře. Výše poplatku se liší v závislosti na typu ubytování aktuálně takto:
0,50 € za pokoj a noc pro 1-2 hvězdičkové hotely
1,50 € za pokoj a noc pro 3 hvězdičkové hotely
3,00 € za pokoj a noc pro 4 hvězdičkové hotely
4,00 € za pokoj a noc pro 5 hvězdičkové hotely
0,50 € za noc v apartmánech všech kategorií
Při plánování dovolené a stanovování finančních limitů na příští rok s takovou taxou tedy počítejte, abyste nebyli na místě nepříjemně zaskočeni. Upozorňujeme, že výše pobytové taxy může být během sezóny změněna. Aktuální výši pobytových tax ve Vaší destinaci naleznete na webu Vámi zvolené destinace, popř. Vám informaci na vyžádání poskytne pracovník CK Bulgariatour.

11.22. Sezóny

Období před hlavní sezónou a po ní přináší vedle výhodných cen na druhé straně i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V těchto obdobích se stává, že i hotel nenabízí služby (klimatizace, zábava, sportovní nabídka atd.) v plném rozsahu v důsledku menšího počtu klientů.

11.23. Hotely vhodné pro tělesně postižené

V nabídce CK Bulgariatour jsou také ubytovací zařízení vhodná pro tělesně postižené osoby. Nelze však převzít žádnou záruku za vhodnost zařízení v konkrétním případě, protože národní směrnice nemusí být v souladu s českými předpisy. Informujte se, prosím, před zakoupením zájezdu o tom, zda je požadované zařízení v konkrétním případě dostatečné, popř. odpovídajícím způsobem adaptované. Ubytovací kapacity v jižních zemích mají omezené služby pro tento typ klientů a bezbariérové pokoje jsou na vyžádání většinou pouze v hotelech vyšší kategorie. Přeprava hendikepovaných klientů a invalidních vozíků musí být nahlášena již při rezervaci zájezdu. Autobusy určené pro transfer z/do hotelu nejsou v některých případech zcela vhodné a odpovídající doprava je tak zajišťována individuálním transferem.

11.24. Informace v internetové či jiné obdobné nabídce

Protože se naše nabídka připravuje přibližně jeden rok před začátkem vaší dovolené, může dojít v mezidobí ke změnám místních poměrů např. v důsledku přístaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se fotografie mohou ve výjimečných případech odchýlovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v publikované nabídce, internetové či jiné obdobné nabídce odpovídají informacím známým v době tisku a CK Bulgariatour si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech má pouze informativní charakter.

11.25 Opatření z důvodu Covid-19 či jiné pandemie

Upozorňujeme, že opatření související s omezením v důsledku epidemie se průběžně mění a stávají se novou plošně akceptovanou společenskou a hygienickou normou (např. nošení roušky, udržování minimální vzdálenosti, omezení počtu uživatelů služeb). Omezení se také mohou týkat služeb ve vašem hotelu/penzionu: např. změna způsobu stravování, omezení ve wellness, bazénech nebo na venkovních hřištích. Hygienické opatření v hotelu, restauracích či obecně v destinaci se mohou měnit společně se zlepšením či zhoršením epidemiologické situace v zemi, stejně jako se mohou měnit vstupní podmínky do destinace (např. čestné prohlášení, registrace pro vstup do země, zdravotní test).

12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

12.1. Zákazník bere na vědomí, že CK Bulgariatour zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK Bulgariatour v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK Bulgariatour, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK Bulgariatour shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi.

Zpracovávány budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále „GDPR“). CK Bulgariatour při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK Bulgariatour své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu.

12.2. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK Bulgariatour své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK Bulgariatour.

12.3. CK Bulgariatour bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

12.4. Osobní údaje zákazníka bude CK Bulgariatour zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu na základě článku 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
- b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK Bulgariatour, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK Bulgariatour na základě článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- c) dodržení právní povinnosti CK Bulgariatour stanovené obecně závazným právním předpisem na základě článku 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK Bulgariatour uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a d) marketingové a obchodní účely na základě článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK Bulgariatour.

12.5. V případě nesouhlasu zákazníka se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely, je zákazník oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s tímto postupem zasláním e-mailu na adresu: info@bulgariatour.cz a CK BULGARIATOUR nebude osobní údaje takového zákazníka pro marketingové a obchodní účely zpracovávat.

12.6. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- a) k účelu podle článku 12.4.(a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy u uzavřené mezi zákazníkem a CK Bulgariatour pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
- b) k účelu podle článku 12.4.(b) budou osobní údaje zpracovávány pouze (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejího zániku z jiného důvodu); a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK Bulgariatour soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- c) k účelu podle článku 12.4.(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK Bulgariatour;
- d) k účelu podle článku 12.4.(d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

12.7. V případě, že zákazníkovi bude na jeho žádost a po souhlasu se zpracováním osobních údajů pro tento konkrétní účel vedena klientská karta CK Bulgariatour, která umožňuje čerpání věrnostních slev, budou osobní údaje daného zákazníka zpracovávány do doby, než bude příslušná klientská karta na žádost zákazníka zrušena (bez náhrady).

12.8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle článku 12.6. či 12.7. budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

12.9. Za účelem uvedeným v článku 12.4.(a) bude CK Bulgariatour v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníkovi třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí

- takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:
- a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
 - b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
 - c) pojišťovna spolupracující s CK Bulgariatour, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
 - d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
 - e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal jako je např. parkování na letišti apod.
- 12.10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK Bulgariatour uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK Bulgariatour, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci CK Bulgariatour.
- 12.11. Zákazník bere na vědomí, že CK Bulgariatour může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 12.12. Při zpracování osobních údajů podle článku 12.9. a 12.10. bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK Bulgariatour vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hos- podářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle článku 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle článku 12.9. těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK Bulgariatour zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle článku 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předáváním osobních údajů.
- 12.13. Zákazník má právo požádat CK Bulgariatour o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Na žádost zákazníka je CK Bulgariatour povinna poskytnout zákazníkovi následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajů:
- a) účel zpracování;
 - b) kategorie osobních údajů, které jsou zpracovávány,
 - c) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jsou, byly nebo budou osobní údaje zpřístupněny;
 - d) plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje zákazníka uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
 - e) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
- f) právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- g) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu. Dotazy a žádosti ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu info@bulgariatour.cz.
- 12.14. Zákazník má právo získat své osobní údaje, které CK Bulgariatour zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (a) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (b) zpracování se provádí automatizovaně.
- 12.5. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK Bulgariatour provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může (a) požádat CK Bulgariatour o vysvětlení, nebo (b) požadovat, aby CK Bulgariatour odstranil takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost uživatele shledána oprávněnou, CK Bulgariatour neprodleně odstraní závadný stav. Tímto není dotčena možnost a právo zákazníka podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 12.16. Zákazník má dále právo žádat výmaz svých osobních údajů, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů. Zákazník má právo požadovat, aby CK Bulgariatour omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud:
- a) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
 - b) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;
 - c) CK Bulgariatour již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;
 - d) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK Bulgariatour převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.
- Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- 12.17. Podpisem smlouvy o zájezdu, objednávkou zájezdu, případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Bulgariatour stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK Bulgariatour jejich osobní údaje a že tyto osoby byly seznámeny

s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů“ (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na www.bulgariatour.cz/stranky/vseobecne-info/ochrana-osobnich-udaju.

13. IDENTITA SKUTEČNÉHO LETECKÉHO DOPRAVCE

V případě zájezdu s leteckou dopravou je CK povinna informovat zákazníky o identitě skutečného leteckého dopravce, jakmile je letecký dopravce znám a o případných změnách.

14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných obchodních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných obchodních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK Bulgariatour. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ke smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných obchodních podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou jim Všeobecné obchodní podmínky, internetová nabídka, zejména hlavní charakteristické znaky ubytovacího místa, polohy, kategorie, vybavenosti ubytování atd., případné dodatečné nabídky, Převážní podmínky a případné zvláštní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny CK Bulgariatour o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění nabídky a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CK Bulgariatour přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smluv o zájezdu již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na tiskové chyby.

Aktuální informace známé CK Bulgariatour jsou uvedeny na internetových stránkách www.bulgariatour.cz.