VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK BEST REISEN CZ, s.r.o.

platné od 18.10. 2022 ve smyslu zákona č.: 89/2012/1999 Sb., Občanský zákoník, a o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu pro cestovní kanceláře a cestovní agentury.

1) SMLUVNÍ VZTAH

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kanceláří Best Reisen CZ, s.r.o., se sídlem Náměstí Míru 341/15, 120 00, Praha 2 - Vinohrady (dále jen „CK Best Reisen“ nebo „CK“) a jednotlivci nebo organizacemi, jako účastníky zájezdu CK Best Reisen, se řídí zejména ustanovením zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu v platném znění včetně vyhlášky č. 122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, z.č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění, dále jen „NOZ“ a zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů je upraven v těchto Všeobecných smluvních podmínkách CK Best Reisen. Best Reisen CZ, s.r.o. poskytuje zájezdy a je držitelem platné koncese.

2) SMLOUVA O ZÁJEZDU

2.1 Zájezd si může zákazník rezervovat ve všech prodejních místech CK Best Reisen , u všech autorizovaných prodejců (zprostředkovatelů) a na www.bestreisen.cz.

2.2 V případě předběžné rezervace je zákazník povinen objednávku, resp. podepsanou Smlouvu o zájezdu, zaslat v dohodnutém termínu CK Best Reisen. V opačném případě je CK Best Reisen oprávněna ji neakceptovat. Zákazník se zavazuje zkontrolovat veškeré údaje uvedené ve Smlouvě.

2.3 CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné Smlouvy o zájezdu, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: a) formulářová Smlouva o zájezdu, b) tyto Všeobecné smluvní podmínky a c) popis zájezdu v katalogu CK Best Reisen nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové Smlouvy o zájezdu má přednost před Všeobecnými smluvními podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením Smlouvy o zájezdu podrobné vymezení zájezdu.

2.4. Smlouvu o zájezdu mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smlouvy o zájezdu se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou Smlouvu o zájezdu, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.
2.5. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření Smlouvy o zájezdu. Smlouva o zájezdu je uzavřena ve chvíli, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
- podpis předložené formulářové Smlouvy o zájezdu zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK Best Reisen zachycený v e-mailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.6 Smlouvou o zájezdu se CK Best Reisen zavazuje, že poskytne zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a zákazník se zavazuje, že zaplatí závaznou cenu zájezdu.
Smlouva o zájezdu je účinná:
- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;
- potvrzením zákazníkem podepsané formulářové Smlouvy o zájezdu zástupcem CK

2.7 Zákazník uzavřením Smlouvy o zájezdu osvědčuje že:
a) mu byly spolu s návrhem Smlouvy o zájezdu zaslány Všeobecné smlouvy podmínky CK, které tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
f) byl informován o leteckém dopravci, v případě, že již je znám
g) je oprávněn Smlouvu o zájezdu uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření Smlouvy o zájezdu zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu o zájezdu v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu o zájezdu ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze Smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

2.8 Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění zahrnující taktéž pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK Best Reisen uzavřít jejím prostřednictvím cestovní pojištění, není CK Best Reisen povinna (nad zákonný rámec) poskytnout jakékoliv plnění z nastalé pojistné události a zákazník sám nese rizika s tím souvisejícími.

2.9 V případě daru ze strany CK Best Reisen zákazníkovi při uzavření Smlouvy o zájezdu, neodpovídá CK Best Reisen za případné uplatňování jakékoliv vady daru a neodpovídá za opravu jakéhokoliv poškození daru. Zákazník je povinen kontaktovat přímo prodejce. V případě, že součástí daru je i záruční list, tento bude zákazníkovi předán spolu s darem.

3) CENA ZÁJEZDU

3.1 Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

3.2 Cena zájezdu je uvedena ve formulářové Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou včetně DPH.

3.3 Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u popisu zájezdu výslovně uvedeny, a to v části „Cena zahrnuje“. Zpravidla, není-li dohodnuto jinak, cena zahrnuje dopravu na charterovém letu či pravidelné lince, letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek, emisní poplatek, transfer z / na letiště v místě pobytu, ubytování, příslušné stravování a služby delegáta. V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění, servisní poplatky u plaveb, fakultativní služby v destinaci, místní odletová či pobytová taxa (u některých destinací) a případné vízum včetně jeho vyřízení.

3.4 Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové Smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta poskytovány v českém nebo slovenském jazyce. Služby průvodce na fakultativních výletech jsou poskytovány v českém, slovenském, anglickém nebo jiném jazyce (závisí na počtu přihlášených osob na daný výlet). Služby delegáta či průvodce jsou poskytovány až v destinaci, není-li vymezeno jinak.

3.5 CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu, nebo
b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo
c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně.

Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Navrhne-li CK Best Reisen zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh na změnu Smlouvy o zájezdu přijmou nebo může od Smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu oznámí CK Best Reisen zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem.

3.6 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvy o zájezdu postoupit. Změna v osobě účastníka zájezdu je vůči CK Best Reisen účinná, doručí-li změnu zákazník včas ve formě oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu. CK nebo autorizovaný prodejce zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy o zájezdu. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoliv dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

4) PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Ceny zájezdů pořádaných CK Best Reisen jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem.

4.2 CK Best Reisen je oprávněna vyžadovat zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Platbu lze uskutečnit přímo v kanceláři CK Best Reisen, bankovním převodem, vkladem na účet CK Best Reisen. V případě sepsání Smlouvy o zájezdu u jakéhokoliv obchodního zástupce, který zastupuje CK Best Reisen na základě Smlouvy o obchodním zastoupení, lze službu zaplatit prostřednictvím tohoto obchodního zástupce.

4.3 Při sepsání Smlouvy o zájezdu má CK Best Reisen právo požadovat od zákazníka zaplacení zálohy ze závazné ceny zájezdu, která je splatná ihned. Standartní výše zálohy je 50% z celkové ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak.

4.4 Doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smluvené služby připsána na účet CK Best Reisen. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží Komplexní cestovní odbavení, které je nezbytné pro účast na zájezdu. Pokud zákazník neuhradí doplatek ve stanovené lhůtě, je CK Best Reisen oprávněna od Smlouvy odstoupit a zákazník ztrácí právo účasti na zájezdu. Zaplacená záloha propadá ve prospěch CK Best Reisen jako paušální náhrada vynaložených prostředků, resp. zákazník je povinen uhradit adekvátní stornovací poplatky podle Čl. 9.

4.5 V případě, že si zákazník závazně zarezervuje zájezd v době kratší než 30 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit celkovou závaznou cenu ihned při sepsání Smlouvy o zájezdu. Na zájezd je nutné vzít s sebou veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole.

4.6 Poplatky za změny v knihování (viz čl. 10) a za odstoupení od Smlouvy – storno poplatky (viz čl. 9) jsou splatné ihned.

4.7 Zákazník má nárok na poskytnutí objednaných služeb jen v případě, že byla z jeho strany uhrazena závazná cena zájezdu.

5) PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1 Zákazník má právo požadovat řádné poskytnutí všech zaplacených a smluvně sjednaných služeb.

5.2 Zákazník má právo na poskytnutí dodatečných informací, pokud nejsou uvedeny v katalogu nebo na www.bestreisen.cz. Zákazník má též právo být seznámen se všemi případnými změnami týkajícími se termínu, programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu v co nejkratší době po jejich zjištění.

5.3 Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od Smlouvy, a to v souladu s platným zákonem a Všeobecnými smluvními podmínkami CK Best Reisen.

5.4 Zákazník má právo na ochranu osobních dat a informací o cíli cesty, které jsou obsahem Smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami.

5.5 Zákazník má právo reklamovat případné nedostatky poskytovaných služeb, požadovat jejich odstranění a doplnění služeb. V případech neupravených NOZ nebo těmito podmínkami nebo skutkovými okolnostmi reklamace, je uplatňovaná výše prokazatelné náhrady škody limitována maximálně do výše nároků upravených v mezinárodních Smlouvách, jimiž je Česká republika vázána.

5.6 Zákazník je povinen poskytnout CK Best Reisen potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytování služeb, jak při koupi zájezdu, tak v celém jeho průběhu, úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě o zájezdu a předložit cestovní kanceláři požadované doklady potřebné pro zabezpečení zájezdu, či žádosti o udělení víza, event. oznámit účast cizího státního příslušníka na zájezdu. Zákazník je povinen poskytnout CK součinnost při plnění jejích povinnosti podle Smlouvy o zájezdu, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření Smlouvy. Zákazník je povinen v případě zdravotního omezení (např. kardiaci, diabetici, osoby chronicky nemocné, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem) osob uvedených ve Smlouvě o zájezdu na tuto skutečnost písemně upozornit při prvním zaknihování. V opačném případě nese zákazník zodpovědnost za případné škody s tímto související. Zákazník je dále povinen zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

5.7 Zákazník je povinen splnit očkovací, hygienické, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci.

5.8 Zákazník je povinen uhradit závaznou cenu zájezdu podle platebních podmínek CK Best Reisen, přičemž platební podmínky se mohou lišit na základě vypsaných akcí (např. zájezdy First Minute, speciální akce či Last Minute).

5.9 Zákazník je povinen bezodkladně (tj. do 24 hodin) oznámit CK Best Reisen své stanovisko k případným změnám, o kterých byl CK Best Reisen obeznámen.

5.10 Zákazník je povinen před začátkem čerpání objednaných služeb překontrolovat si potřebné doklady zaslané CK Best Reisen či prodejcem zájezdu elektronicky na jeho e-mail (Komplexní cestovní odbavení, které zahrnuje letenky, ubytovací poukazy, pokyny a jiné), řídit se jimi a dostavit se dle pokynů k odletu na

letiště. Pokud zákazník zjistí jakoukoli nesrovnalost v zaslaných dokumentech, je povinen neprodleně kontaktovat CK Best Reisen pro sjednání nápravy. V případě, že se zákazník nedostaví k odletu včas z viny na své straně, či nebude vpuštěn na palubu letadla celními orgány letiště, má CK Best Reisen právo na plnou úhradu ceny zájezdu.

5.11 Zákazník byl informován o podmínkách vstupu do příslušné země a bere na vědomí, že se mohou změnit. Změna pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (např. testy, karanténa, očkování) jsou nepodstatnou změnou Smlouvy o zájezdu. Změna podmínek vstupu do příslušné země není důvodem k odstoupení zákazníka bez stornopoplatku. Zákazník je povinen dodržovat pasové, celní, tranzitní, zdravotní, hygienické a další předpisy země, do které cestuje. Česká republika má s Egyptem vízovou povinnost. Při cestě do Egypta je možné víza zakoupit prostřednictvím CK Best Reisen nebo po příletu do Egypta. V případě, kdy zákazník (občan ČR) cestuje do jiné země s vízovou povinností, je povinen zajistit CK Best Reisen veškeré podklady k zajištění víza na daném zastupitelském úřadu. Cizí státní příslušník je povinen se informovat na zastupitelském úřadě země, kam cestuje, o vízových povinnostech pro něho platných, dále o dokladech o zdravotním pojištění apod. a vše potřebné si zajistit. Všechny náklady a důsledky vzniklé nedodržením vstupních a zdravotních podmínek vstupu (nesplnění očkování, PCR testu, víza, platného pasu apod.) nese zákazník. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace. Aktuální podmínky vstupu do jednotlivých zemí jsou uvedeny na www.mzv.cz.

5.12 Zákazník je povinen řídit se pokyny CK Best Reisen pro účastníky zájezdu a ústními pokyny delegáta, resp. průvodce zájezdu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a provozovatelů ubytovacích zařízení. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno CK Best Reisen a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta). Dodržovat pravidla slušného chování, hygienických předpisů dané země, dodržovat výjimečná nařízení dané země, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby.

5.13 Zákazník je povinen uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby zabezpečené CK Best Reisen.

5.14 Zákazník, který bez zavinění CK Best Reisen nevyčerpá všechny smluvní služby, nemá nárok na jejich náhradu.

6) PRÁVA A POVINNOSTI CK BEST REISEN

6.1 Právům a povinnostem zákazníka odpovídají práva a povinnosti CK Best Reisen.

6.2 CK Best Reisen je povinna poskytnout zákazníkovi řádný rozsah objednaných služeb.

6.3 CK Best Reisen není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených služeb.

6.4 CK Best Reisen je povinna mít uzavřenou pojistnou Smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK Best Reisen uzavřela Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. CK Best Reisen je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně se Smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je umístěn též na www.bestreisen.cz. CK Best Reisen CZ, s.r.o. plní roční příspěvek do garančního fondu.

6.5 CK Best Reisen si vyhrazuje právo změny závazku ze Smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2531 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku a ve smyslu § 2530 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku. Zejména je CK oprávněna:

a) změnit trasu letu včetně mezipřistání, leteckou společnost a typ letadla
b) změnit místo odletu / příletu
c) posunout / předsunout termín odletu či příletu
d) změnit cenu zájezdu
e) upravit délku zájezdu
f) ve výjimečných případech změnit ubytování, pakliže náhradní ubytování je stejné nebo vyšší kategorie
g) odstoupit od Smlouvy a zájezd zrušit

Upozorňujeme klienty, že změny související s leteckou dopravou mohou nastat v neomezené časové lhůtě před odletem vzhledem k tomu, že mohou být ovlivněny např. epidemiologickými nařízeními, počasím, technickými problémy, přeplněním vzdušných koridorů atd. Z výše uvedených důvodů je klient povinen ve Smlouvě o zájezdu řádně vyplnit kontaktní údaje, podle kterých bude moci CK Best Reisen v případě výše zmíněných změn zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb.

CK Best Reisen není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle nebo adrese uvedené ve Smlouvě o zájezdu. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od Smlouvy o zájezdu z jeho strany.

6.6 Zákazník by neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci. CK má právo ověřit zdravotní stav zákazníka změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem.

7) OBJEDNANÉ SLUŽBY

7.1 Objednané služby jsou uvedeny ve Smlouvě o zájezdu.

7.2 Rozšíření nebo změny služeb na přání zákazníka, které přesahují rámec Smlouvy o zájezdu, musí být ze strany CK Best Reisen písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny nejpozději do termínu zahájení zájezdu nebo do termínu stanoveném CK. V opačném případě nebudou požadované změny CK Best Reisen akceptovány.

7.3 Zákazníkovi, který vyžaduje samostatné ubytování, může CK Best Reisen vyhovět jen v případě, že jsou jednolůžkové pokoje k dispozici a zákazník předem doplatí povinný příplatek za tento pokoj. Jak požadavek, tak i souhlas zákazníka s doplatkem musí být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu.

7.4 Za třílůžkový pokoj se považuje pokoj dvoulůžkový s přistýlkou, v některých hotelech je možno pokoj doplnit dvěma přistýlkami, čímž se ale obytný prostor zmenší. Za přistýlku může být považována postel, pohovka, rozkládací gauč, palanda či lehátko.

7.5 Délka zájezdu je určena termíny uvedenými ve Smlouvě o zájezdu. Platný čas odletu je uveden v Komplexním cestovním odbavení, které obdrží zákazník nejdříve 7 dnů před odletem, včetně údajů o osobě, na níž se může zákazník v případě nesnází obrátit s žádostí o pomoc (tj. jméno, adresu, telefonní číslo nebo/a e-mail). V případě, že si zákazník zakoupí zájezd v době kratší 7 dnů před odletem, pokyny na cestu obdrží od CK Best Reisen ihned po zaplacení závazné ceny zájezdu. Doporučujeme klientům ověřit si správný čas odletu 48 hodin před plánovaným odletem na telefonním čísle naší kanceláře 224 828 890 či e-mailem resa@bestreisen.cz.

7.6 První a poslední den leteckých zájezdů je určen k přepravě a tyto dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Případné zpoždění odletu podléhá momentální situaci v letovém provozu, kterou CK Best Reisen nemůže ovlivnit, proto případná nespokojenost zákazníka s délkou pobytu, ovlivněnou

zpožděnými odlety do 8 hodin, nebude považována za důvod k reklamaci. Není možné také vycházet z toho, že odlety budou realizovány dopoledne a zpáteční lety ve večerních hodinách. V případě nočních letů, kdy je příjezd do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. Brzký ranní, pozdní večerní či noční let, změna letového řádu, pozdní přílet letadla apod., nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. Let může částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odbavení na letišti, nástup do letadla,…), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.
Posuny letových časů se mohou uskutečnit i na poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců, se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku letového řádu čerpány. Změna odletu /příletu do 24 hodin není považována za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění, přičemž CK Best Reisen neručí za škody, které v důsledku tohoto zpoždění mohou cestujícím vzniknout. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.

7.7 Na základě mezinárodně platných hotelových směrnic je při příletech v brzkých ranních hodinách poskytovatel ubytovacích služeb oprávněn ubytovat zákazníky až po 14:00 hod. V den odletu je nutno uvolnit pokoje nejpozději do 10:00 hod. Za poskytnutí noclehu se považuje ubytování v době od 12:00 hod. jednoho dne do 12:00 dalšího dne, i když není doba pobytu v pokoji čerpána v plné výši.

7.8 U zájezdů se stravováním formou polopenze začíná zákazník pobyt v den příletu večeří a končí snídaní v den odletu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. U zájezdů se stravováním All inclusive začíná zákazník pobyt jídlem nadcházejícím po ubytování a končí jídlem předcházejícím transferu na letiště, nejpozději však ve 12:00 dne ukončení zájezdu. Dále upozorňujeme, že pojem All inclusive se může u každého hotelu lišit a daný pojem zahrnuje prioritně skutečnost, že je klientovi poskytnuta snídaně, oběd a večeře včetně nápojů od rána do večera. Detailní popisy All inclusive jsou zpravidla uvedeny u nabídky daného hotelu. Upozorňujeme na skutečnost, že v průběhu sezóny může docházet ke změně časů otevírací doby restaurací a barů. CK Best Reisen nenese odpovědnost za případné zmeškání objednaného jídla z důvodu pozdějšího příletu. U některých leteckých společností lze předem objednat rozšířené občerstvení za poplatek. Upozorňujeme, že vzhledem k zákazům Ministerstev zdravotnictví, hotely ve většině destinací nesmí z hygienických důvodů připravovat pro klienty tzv. snídaňové balíčky při brzkém odjezdu z hotelu.

7.9 Služby delegáta představují asistenci po příletu a před odletem v souladu s letištními zákony (v určitých zemích má do prostoru letiště povolen vstup pouze klient s platnou letenkou) v místě dovolené, zajištění transferu z/na letiště v místě pobytu a úvodní informační setkání v hotelu v předem stanovenou dobu. V případě další potřeby je možné (na vlastní náklady klienta) využít telefonický kontakt. Nemusí se vždy jednat o stejného delegáta. Z důvodu ubytování transferovaných klientů v různých lokalitách nemůže být povinností delegáta asistence při přihlašování či odhlašování klientů v hotelu.

Delegát CK Best Reisen je vybrán na základě striktních kritérií a musí splnit širokou škálu stanovených požadavků. Z tohoto důvodu nejsou subjektivní názory ze strany zákazníka na osobnost delegáta považovány za relevantní důvod k reklamaci, mohou však posloužit jako další inspirace pro zkvalitnění služeb CK Best Reisen.

7.10 Fakultativní výlety nejsou součástí služeb CK Best Reisen. Zákazník má právo vlastního výběru typu fakultativního zájezdu a místa jeho zakoupení, např. u delegáta CK Best Reisen, na recepci hotelu, u organizátora výletů. Fakultativní výlety jsou organizovány místní cestovní kanceláří a delegát CK Best Reisen zprostředkovává jejich prodej. Pro nápravu případných nedostatků je proto nutné uplatnit reklamaci přímo na místě. Nároky vůči CK Best Reisen jsou vyloučeny.

8) DŮLEŽITÉ INFORMACE

8.1 Dojde-li ke vzniku škody v důsledku neodvratitelné události nebo v důsledku jednání zákazníka nebo osoby, která nemá přímý vztah k poskytované službě a nebylo možno její působení předpokládat ani mu zamezit, nevzniká zákazníkovi právo na odškodnění ani na slevu.

8.2 Všechny vzdálenosti uváděné v naší nabídce (na webu www.bestreisen.cz nebo v našem nabídkovém listu) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body.

8.3. Za poškození nebo ztrátu zavazadel při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Rozsah odpovědnosti CK Best Reisen při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží příslušné letecké společnosti. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti (nejpozději do 7 dnů), kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností, přílohou reklamace je palubní vstupenka a čárový kód poškozeného zavazadla. Dětské kočárky lze předat obsluze až při nástupu do letadla, avšak v případě poškození řádně nezabaleného kočárku, klient nemá nárok na finanční odškodnění. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře. Klienti, kteří mají sjednané cestovní pojištění prostřednictvím CK Best Reisen mohou reklamaci v rámci cestovního pojištění uplatnit, prostřednictvím CK Best Reisen, u pojišťovny Uniqua, a.s.

8.4 V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii nebo významného zpoždění letu, na které se vztahuje nařízení /ES/ č. 261/2004 se kompenzace řídí tímto nařízením. Kompenzace se dle tohoto nařízení uplatňují primárně stížností u příslušného leteckého dopravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře. Přílohou reklamace jsou palubní vstupenky všech cestujících uplatňujících nárok na reklamaci u letecké společnosti.

8.5 Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže, nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.
Pokud jde o služby místních zaměstnanců, odpovídá úroveň a rychlost poskytovaných služeb mentalitě obyvatelstva, a proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností při plnění povinností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. V mnoha zemích najdete jinou menta-

litu a jiný životní rytmus. I výklad pro vás důležitých hodnot, jako je čistota a přesnost, může být jiný, než jste zvyklí.
Většina pláží nebo i bazénů bývá přístupná i místnímu obyvatelstvu, pro tuzemské představy, často velmi hlučnému. CK Best Reisen nenese odpovědnost za hosty hotelu z různých národností, jakož i za jejich chování na pláži, bazénu či v restauraci.

8.6 CK Best Reisen neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředvídaných důvodů. Režim čištění bazénů je v kompetenci hotelu. Režim plážového a bazénového servisu je možné ze strany hotelů měnit v průběhu sezóny. Kapacita lehátek nemusí odpovídat kapacitě hotelů, neboť se předpokládá, že část hostů tráví čas na výletech či jiným způsobem. Údaje o vzdálenostech hotelů od pláže jsou orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. V afrických / asijských a podobných destinacích se též velmi často objevuje hmyz, který se může vyskytovat i v hotelovém komplexu. CK Best Reisen doporučuje nenechávat potraviny či jiné náchylné věci volně ležící v pokoji. Pít vodu z kohoutku se nedoporučuje a stejně tak se nedoporučuje přidávat si led do nápojů.

8.7 CK Best Reisen nemá vliv na rozdělování pokojů, které probíhá zásadně ze strany poskytovatele služeb. CK Best Reisen nenese odpovědnost za stavební činnost probíhající v areálu hotelu, případně v jeho okolí. K dovolené patří také večerní zábava, bary, restaurace a diskotéky, které mohou působit hluk (stavební styl v dané destinaci může umožňovat zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi). Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace.

8.8 Termín začátku a ukončení fungování klimatizace je plně v kompetenci vedení hotelu, stejně jako poskytování všech hotelových služeb a hotelový management může rozhodnout o jejich omezení. Klimatizace je ve většině hotelů v provozu pouze v hlavní sezóně (červenec / srpen) mimo toto období se může stát, že nebude k dispozici nebo bude zpoplatněna. V hotelech a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teče občas pouze vlažná voda a rovněž dochází ke krátkodobým výpadkům (i opakovaně) zásobování vodou i elektrickou energií. V jižních oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušení dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacity v rámci možností náhradní dodávky vody. Provoz krytých bazénů může být v období hlavní letní sezóny omezen. Pokud dojde k markantnímu poklesu obsazenosti hotelu, může hotel rozhodnout o změně stravy z bufetu na servírovanou formu pokrmů, stejně tak může omezit některé služby.

8.9 Ubytovací, stravovací a jiné služby odpovídají kategorii hotelu, přičemž kategorizace hotelů spadá výhradně do kompetence zodpovědných orgánů a probíhá na základě platných norem, které však nejsou shodné s normami platnými v České republice. Určité rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení, stejně jako rozsahu služby All inclusive, se vyskytují i mezi jednotlivými destinacemi. Upozorňujeme, že v některých hotelech jsou k dispozici v rámci All inclusive pouze rozlévané nápoje, balená voda je za poplatek. Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem apod. a není možné v nabídce představit všechny typy ubytování. Proto jsou veškeré fotografie uvedené v naší nabídce a na www.bestreisen.cz orientační. Upozorňujeme zákazníky, že některé nadstandardní služby, např. výhled na moře, jsou zpoplatněny a hradí se předem u CK nebo v hotelu na recepci (v případě, že zákazník požádá při uzavírání Smlouvy o zájezdu o výhled na moře, není požadavek zákazníka součástí Smlouvy a objednaných služeb, slouží pouze k zajištění požadavku zákazníka za podmínky, že dané umožňuje předmětný hotel a za podmínek hotelu). CK Best Reisen upozorňuje klienty, že kategorizace hotelů spočívající v různém počtu hvězd, má vliv jak na bohatost stravy, tak na bohatost poskytovaných nápojů, včetně služeb. Doporučuje klientům seznámit se (například prostřednictvím internetu) se zvyklostmi v destinaci, jež je zemí s odlišnou mentalitou, kulturními, náboženskými, společenskými zvyklostmi. Dále doporučuje u náročných klientů vybírat zájezd s kategorizací hotelů od 4 hvězd a výše. Dále doporučujeme seznámit se před volbou hotelu s hodnocením jednotlivých hotelů samotnými hosty těchto hotelů, k čemuž slouží různé webové stránky tak, aby klient pro svůj zájezd a prožitek dovolené objednal hotel dle svých individuálních požadavků.

9) REKLAMACE

9.1 Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen tuto reklamovat bezodkladně (u delegáta, případně na recepci hotelu). V případě bezodkladného reklamování prokazatelné vady zájezdu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady (CK Best Reisen doporučuje pořízení prokazatelného zajištění reklamovaných vad, např. písemným protokolem u delegáta, potvrzením od recepce hotelu, fotografiemi, audio/videozáznamem apod.). Vadou zájezdu nejsou omezení v čerpání zájezdu způsobená běžnými životními riziky, pokud svým obsahem zjevně nenarušují rekreační funkci zájezdu, např. omezený přístup ke službě v souvislosti s protipandemickými omezeními. Nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, nemá nárok na slevu z ceny v případě, že tuto vadu nevytkne ani do 1 (slovy: jednoho) měsíce od skončení zájezdu. CK Best Reisen se zavazuje vytknuté vady zákazníkem bezodkladně odstranit, je-li to v možnostech CK Best Reisen a nevyžaduje-li vytčená vada neúměrné náklady. V případě, že tak CK Best Reisen neučiní ani v přiměřené lhůtě po prokazatelném uplatnění vady zákazníkem, může si zákazník sjednat nápravu sám a prokazatelné náklady zákazníka, je CK Best Reisen povinna zákazníkovi proplatit poté, co zákazník tyto prokazatelné náklady z prokazatelné vady zájezdu uplatní u CK Best Reisen. Odpověď na reklamaci, není-li vyřízena přímo na místě, musí být provedena CK Best Reisen nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace nebo uplatnění nároku za nápravu zákazníkem.

9.2 Reklamace je vyřízena bez zbytečného odkladu v případě, že je učiněna, pokud možno na místě samém. Uplatnění na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně přímo u delegáta, u CK Best Reisen nebo u obchodního zástupce, u kterého Smlouvu sjednal. V případě ústního uplatnění reklamace na místě je delegát, na vyžádání klienta, povinen o tom sepsat protokol. CK Best Reisen doporučuje uvádět do reklamace čitelně údaje o cestujícím, zejména jméno a příjmení, jakož i další údaje nezbytné pro rychlou identifikaci osoby uplatňující reklamaci. Taktéž doporučuje uplatnit audio nebo video záznamy nebo pořízení fotografií nebo prohlídku reklamovaných vad za účasti delegáta tak, aby z takto vyhotovených důkazů bylo prokazatelné a zřejmé, jakou vadu zákazník konkrétně uplatňuje a že tato se vztahuje ke konkrétnímu místu a času s vyhotovením protokolu. Doporučuje taktéž provádět video / audio záznamy objektivně tak, aby bylo zřejmé posoudit např. oblast pláže ve vztahu k reklamované vadě nečistoty na pláži apod. V případě podstatného zkrácení zájezdu nebo zmařeného zájezdu prokazatelnou vinou na straně CK Best Reisen je CK Best Reisen povinna nahradit zákazníkovi újmu za narušení dovolené, a to tak, že nabídne zákazníkovi adekvátní náhradní zájezd a v případě zkrácení zájezdu adekvátní finanční náhradu ve vyplacení finančního rozdílu mezi skutečně uskutečněnou dovolenou a délkou dovolené dle Smlouvy o zájezdu (při odečtení ceny letenky). Narušením újmy na dovolené není, dle těchto podmínek, újma spočívající v individuálním a jinak nepodloženém vnímání omezení či změně rozsahu sortimentu nabízených alkoholických nápojů místní výroby a stravy v dané destinaci příslušným hotelem. Za účelem včasného a řádného vyřízení reklamace CK Best Reisen doporučuje uvádět na reklamaci též číslo Smlouvy o zájezdu. CK Best Reisen upozorňuje zákazníky, že v případě náhrady škody za prokazatelné vady zájezdu, je škoda vypočítávána za vadu konkrétní služby v příslušném počtu dní v poměru k délce zájezdu.

V případech, kde je reklamace posouzena jako nedůvodná nebo z části nedůvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, v poskytnutí náhradní služby. CK Best Reisen neodpovídá za služby, které si zákazník sjedná sám nebo jež nejsou součástí smluvního vztahu mezi CK Best Reisen a zákazníkem. Za předmět reklamace se nepovažují taktéž škody a majetkové či nemajetkové újmy, které vznikly zákazníkovi a jež jsou předmětem pojistného krytí na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění, včetně těch, které nejsou pojistným kryty, nestanoví-li pro CK Best Reisen platné zákony jinak.

10) ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH DŮSLEDKY

10.1 CK Best Reisen je oprávněna uskutečnit operativní změny jednotlivých služeb oproti objednanému obsahu Smlouvy, které jsou z objektivních důvodů nevyhnutelné a které CK Best Reisen nezpůsobila, ale byly zapříčiněny tzv. důvody vyšší moci, rozhodnutím státních orgánů, zvláštních epidemiologických nařízení, změnami u zahraničních partnerů, dopravců či překnihováním hotelu. V případě tzv. vyšší moci např. stávka, válečný stav, nepříznivé počasí, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy a epidemie, nepřebírá CK Best Reisen odpovědnost za škody a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Z toho vyplývá, že nebude vrácena klientovi již uhrazená platba, pokud nebude uvedeno jinak. Případné vícenáklady spojené se zásahem vyšší moci nebudou ze strany CK Best Reisen proplaceny.

10.2 CK Best Reisen nenese odpovědnost za případné zmeškání letu a neručí za škody, které mohou zákazníkovi z tohoto důvodu vzniknout. Zmeškání letadla není považováno za relevantní důvod pro odstoupení od Smlouvy.

10.3 CK Best Reisen si vyhrazuje právo na zrušení zájezdu, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. O této situaci je CK Best Reisen povinna včas informovat zákazníka, nejpozději 21 dnů před odletem. K takovým situacím však dochází velmi zřídka.

10.4 Při změně odletového či příletového místa přebírá CK Best Reisen odpovědnost za náklady na náhradní dopravu, a to vlakem II. třídy či autobusem.

10.5 V případě, že bude nutné ubytovat cestujícího v jiném hotelu, než který je uveden ve Smlouvě o zájezdu, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu uvedeným v naší nabídce, ubytování se uskuteční v hotelu stejné nebo vyšší oficiální kategorie. Toto náhradní ubytování může být uskutečněno i na část pobytu. Náhradní ubytování může probíhat i v ubytovacím zařízení, které se nachází v jiném městě v dané destinaci oproti městu uvedenému ve Smlouvě. Jakékoliv změny služeb uvedené v potvrzení (např. změna hotelu, typu pokoje, speciální přání), které bude nutno provést z výše uvedených důvodů, ohlásí CK zákazníkovi bezodkladně poté, co se o této skutečnosti dozví. Zákazník bere na vědomí, že taková skutečnost může být cestujícímu oznámena i po zahájení zájezdu. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění hotel stejné nebo vyšší oficiální kategorie, považuje se takové plnění za řádné plnění dle Smlouvy.

10.6 CK Best Reisen je oprávněna ve výjimečných případech přistoupit k okamžité změně programu z důvodu ochrany zákazníka, a to z důvodů vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, mimořádných nepředvídatelných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, epidemie, živelné pohromy a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. Stejně tak CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na úhradu škody.

10.7 V případě skutečností dle bodu 10.6 nabídne CK Best Reisen zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu, má-li být v důsledku změny Smlouvy i změna ceny zájezdu, uvede CK Best Reisen v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy, má právo od smlouvy písemně odstoupit, a to nejpozději ve lhůtě 5 dnů a prokazatelným doručením, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník účinně ve lhůtách, platí, že se změnou souhlasí. V případě, že změny okolností dle článku 10.6 nastanou v době kratší, než jsou uvedené lhůty v tomto článku nebo občanském zákoníku (účinném od 1. 1. 2014, § 2531), je CK Best Reisen povinna změnu navrhnout bez zbytečného odkladu a zákazník se zavazuje vyvinout bezodkladnou součinnost ve vyjádření, zda odstupuje od Smlouvy. V případě nevyjádření do zahájení odletu, má se za to, že se změnou souhlasí. Pokud zákazník odstoupí od Smlouvy a dohodne-li se zákazník s CK Best Reisen o změně termínu zájezdu, nemá CK Best Reisen právo požadovat úhradu zvýšené ceny, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li zájezd nižší jakosti, vrátí CK Best Reisen zákazníkovi rozdíl v již zákazníkem uhrazené ceně původního zájezdu. V případě, že CK Best Reisen zruší zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před zahájením a nebude se jednat o zásah vyšší moci (např. uvedený v článku 10.6.), je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu, čímž není dotčeno právo na náhradu škody zákazníka.

10.8 CK Best Reisen může na přání zákazníka, pokud je to možné, provádět změny podmínek sjednaných ve Smlouvě o zájezdu. Provedení takovýchto změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek uvedených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí. CK Best Reisen může vzít na vědomí speciální požadavky klienta, které nepodléhají zpoplatnění (vyšší patro, výhled na bazén, dětská postýlka a další). Nesplnění těchto požadavků však nepodléhá právnímu nároku.

11) ZMĚNA SMLOUVY O ZÁJEZDU

11.1 CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy o zájezdu. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

11.2 Na základě přání zákazníka může CK Best Reisen provést změny v knihování zájezdu, pokud je možné tyto změny realizovat a pokud zákazník uhradí potřebné poplatky podle níže uvedených tarifů. Tyto poplatky jsou splatné ihned.

11.3 Poplatky za změnu jména se účtují dle přepravních podmínek jednotlivých dopravců. Za změnu jména cestujícího na charterových letech je zákazník povinen uhradit poplatek 1000 Kč / osoba. U pravidelných linek je změna jména zpravidla možná pouze zakoupením letenky nové, neboť vystavené letenky jsou neměnné.

11.4 Za změnu termínu odletu na základě přání zákazníka (pakliže je tato změna reálná) CK Best Reisen účtuje:
- 1000 Kč / osoba, pokud byla změna oznámena více jak 30 dnů před původním odletem
- 1500 Kč / osoba, pokud byla změna oznámena 30 až 21 dnů před původním odletem
- částku podle výše uvedených stornovacích podmínek CK Best Reisen, pokud byla změna oznámena v době 20 a méně dnů před původním odletem

V některých destinacích může být v případě změny termínu úč-

tována nová letenka, a to v případě, že nelze původní letenku změnit. V případě, že náhradní termín je dražší, zavazuje se klient uhradit také příslušný rozdíl.

11.5 Při změně hotelu na základě přání zákazníka CK Best Reisen účtuje:

- 1000 Kč / pokoj, pokud byla změna oznámena více jak 30 dnů před odletem
- 1500 Kč / pokoj, pokud byla změna oznámena 30 a méně dnů před odletem. V případě, že je nově vybraný hotel dražší, zavazuje se klient uhradit také příslušný rozdíl.

11.6 Ztratí-li zákazník Komplexní cestovní odbavení, je povinen uhradit CK Best Reisen manipulační poplatek ve výši 500 Kč / Smlouva za vystavení nového.

11.7 Při zkrácení pobytu na přání zákazníka je zákazník povinen uhradit cenu zpáteční letenky v novém termínu, pokud je tento termín k dispozici. Zákazník v takovém případě nemá právo na úhradu nevyčerpaných služeb.

11.8 V některých případech, nemůže-li být z technických důvodů klientovi vyhověno, je změna termínu či destinace posuzována jako zrušení původní objednávky a následné nové zaknihování podléhající stornovacím podmínkám.

12) ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, STORNOVACÍ PODMÍNKY A POPLATKY

12.1 Zákazník může před zahájením zájezdu písemně odstoupit od Smlouvy o zájezdu vždy. Odstoupení musí být prokazatelně doručeno CK Best Reisen před zahájením zájezdu. CK může od Smlouvy odstoupit tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

12.2 CK může zájezd zrušit:

a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků na turnus, pokud je realizace zájezdu pro CK Best Reisen ekonomicky neúnosná a v případě, že by vynaložené náklady výrazně překročily náklady plánované.
b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, z důvodu zásahu vyšší moci a kvůli příčinám, kterým CK Best Reisen nemohla zabránit. CK Best Reisen je přisouzeno právo na úhradu poskytovaných služeb vynaložených do tohoto okamžiku.

CK je povinna zákazníka o zrušení zájezdu informovat:

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní
- 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní
- 48 hodin před zahájením v případě cest trvajících méně než 2 dny

Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové Smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Smlouvy o zájezdu do 5 dní od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové Smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

12.3 Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Za porušení Smlouvy zákazníkem se považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy zákazník bude prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo bude slovně či fyzicky napadat zástupce CK Best Reisen nebo další zákazníky CK Best Reisen nebo fyzicky napadne v průběhu pobytu nebo cesty jakoukoliv třetí osobu, či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti CK Best Reisen nebo o jejích zástupcích či o dalších zákaznících CK Best Reisen. Zákazníkovi v případě tohoto porušení Smlouvy nevzniká nárok na vrácení odpovídající části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK Best Reisen, náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla zákazníkem způsobená v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho Smlouvy o zájezdu. CK Best Reisen žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních zákazníků, jakož i ochrana osobnosti pracovníků celé společnosti.
V tomto případě nemá zákazník právo na vymáhání adekvátní částky z ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník má dále povinnost uhradit cestovní kanceláři náklady vzniklé s jeho zpáteční přepravou.

12.4 Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s Covid-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od Smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

12.5 Při odstoupení od Smlouvy je zákazník povinen uhradit následující odstupné, stornovací poplatky, a to za každého účastníka zájezdu:

- v době od potvrzení Smlouvy o zájezdu do 60. dne před zahájením zájezdu: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 2000 Kč / osoba
- od 59. dne do 45. dne před zahájením zájezdu: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z celkové ceny zájezdu
- od 44. dne do 31. dne před zahájením zájezdu: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z celkové ceny zájezdu
- od 30. dne do 21. dne před zahájením zájezdu: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % z celkové ceny zájezdu
- od 20. dne do 15. dne před zahájením zájezdu: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z celkové ceny zájezdu
- od 14. dne do 07. dne před zahájením zájezdu: skutečně vzniklé náklady, nejméně 80 % z celkové ceny zájezdu
- od 06. dne do 03. dne před zahájením zájezdu: skutečně vzniklé náklady, nejméně 90 % z celkové ceny zájezdu
- 2 dny a méně před zahájením zájezdu: 100 % z celkové ceny zájezdu. Platí také v případě, že zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, odlet zmešká, nebude splňovat vstupní formality cílové destinace nebo pokud jakýmkoli způsobem poruší celní předpisy.

Den odletu se nezapočítává do výše uvedených dnů. V případě, že výše odstupného je vyšší než uhrazená záloha, je zákazník povinen rozdíl do výše odstupného neprodleně doplatit. Uhrazené cestovní pojištění, vyřízení víza či manipulační poplatky jsou nevratné a podléhají odstupnému ve výši 100%. Storno letenky může činit až 100% kdykoli od dne jejího vystavení.
Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

12.6 Stornovací poplatky jsou splatné ihned. Pokud zákazník již na základě Smlouvy o zájezdu provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné

pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší. V případě, že jedna osoba z dvoulůžkového pokoje stornuje zájezd, zbylá osoba je povinna uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj.

12.7 Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:
a) CK zvýší cenu zájezdu o více než 10%;
b) vnější okolnosti nutící CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu;
c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
d) 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
e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků
f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnosti k náhradě škody.

12.8 Účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.

13) POJIŠTĚNÍ

13.1 CK Best Reisen má uzavřené povinné smluvní pojištění zájezdu pro případ úpadku ve smyslu zákona č.: 159/1999 Sb. u pojišťovny UNIQA se sídlem Evropská 810/136, 160 00 Praha 6.

13.2 V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění, zákazníkům doporučujeme si jej sjednat. Informace o ceně, rozsahu a podmínkách smluvního pojištění zájezdu, rozsahu pojistného plnění, podmínkách plnění nároku zákazníka, o pojistitelovi, se kterým má CK Best Reisen uzavřeno povinné smluvní pojištění zájezdu, naleznete na www.bestreisen.cz. Vzhledem k nestabilní bezpečnostní situaci ve světě doporučujeme zákazníkovi dbát na obsah smluvního pojištění v co nejširším rozsahu.

13.3 Osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) v rozsahu jméno + příjmení + adresa + datum narození jsou zpracovány pro pojišťovnu UNIQA, a.s. cestovní pojišťovna, a.s. ve smyslu §4 zákona č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

13.4 Uzavřením cestovního pojištění vzniká smluvní vztah mezi cestujícím a pojišťovnou, CK Best Reisen je pouze zprostředkovatelem. Pokud dojde k pojistné události, cestující jí může řešit prostřednictvím CK Best Reisen, ta však není oprávněna zasahovat do procesu likvidace pojistných událostí, má pouze nahlašovací povinnost.

14) MIMOŘÁDNÁ A PROTIEPIDEMIOLOGICKÁ OPATŘENÍ

Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v souvislosti se zavedením protiepidemiologických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezení souvisejících s dopravou, službami hotelu, rozsahu stravování, ubytovacích služeb, uzavření některých provozů hotelů (např. z důvodu nevyhovujících hygienických podmínek v některém z barů/restaurací, pláže, bazénů, volnočasových aktivit apod.). Zákazník se zavazuje podobná opatření a aktuální pravidla plnit a v plném rozsahu dodržovat. Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato Smlouva o zájezdu zavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu.

15) OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

15.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění Smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

15.2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve Smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

15.3. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

15.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve Smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením s tím, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu resa@bestreisen.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

15.5. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník Smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením Smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

15.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu resa@bestreisen.cz.
b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
c) Požadovat, aby cestovní kancelář 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) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (d) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprá-

nějšími důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (a) účel zpracování; (b) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (c) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (d) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje 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.

f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář 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. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

16. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Zákazník má právo na mimosoudní řešení sporu, přičemž orgánem k řešení sporu mezi CK Best Reisen s.r.o. a zákazníkem je oprávněná zejména Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo případně jiný orgán vybraný a dozorovaný Ministerstvem průmyslu a obchodu. Návrh na mimosoudní řešení sporu musí být zákazníkem podán se všemi náležitostmi ve smyslu z.č. 634/2012 Sb. ve znění novely č. 378/2015 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění (zákazník může dohledat platné znění zákona č. 634/2012 Sb. například na stránkách www.psp.cz nebo www.sagit.cz). V případě, že návrh zákazníka nebude splňovat veškeré náležitosti požadované citovaným zákonem, vystavuje se zákazník nebezpečí neprojednání jeho návrhu nebo obdržení stanoviska o odmítnutí jeho návrhu mimosoudního řešení sporu. Zákazník musí podat návrh na mimosoudní řešení na Českou obchodní inspekci do jednoho roku ode dne, kdy zákazník poprvé reklamoval služby u CK Best Reisen CZ s.r.o..

Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení eventuálního sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

17) VŠEOBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

17.1 Všeobecné podmínky pro účast na zájezdu platí pro všechny zájezdy organizované CK Best Reisen a vstupují v platnost dne 18.10. 2022. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a Smlouvy.

17.2 Všeobecné smluvní podmínky CK Best Reisen jsou závazné pro obě smluvní strany.

17.3 Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že je se Všeobecnými smluvními podmínkami CK Best Reisen seznámen a v plném rozsahu je přijímá. Podpisem Smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že byl srozuměn se všemi doporučeními CK Best Reisen a se všemi povinnostmi zákazníka zejména stran povinnosti celní, vízové, očkovací atp., tyto vzal na vědomí, těmto porozuměl a je s nimi srozuměn.

17.4 Veškeré údaje uvedené v tištěné nabídce CK Best Reisen nebo na www.bestreisen.cz o službách, cenách a cestovních smluvních podmínkách odpovídají skutečnostem a informacím známým CK Best Reisen v době vydání nabídky. CK Best Reisen si vyhrazuje právo na jejich změnu do okamžiku uzavření Smlouvy o zájezdu se zákazníkem.

17.5 Nedílnou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek jsou také Důležitá upozornění pro klienty, Důležité informace na cestu a doplňující informace uvedené u každé destinace, které naleznete na www.bestreisen.cz.