

Všeobecné obchodní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře Bulgariatour spol. s r. o.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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

Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a CK Bulgariatour, a jsou platné a účinné od 1.2.2023. Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK 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 nabytému právu dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodně-li se CK Bulgariatour a zákazník jinak. Je-li dále v textu uveden pojem cestující, znamená každou osobu, která se má podle smlouvy účastnit zájezdu. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK 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 „OZ“).

Příslušná ustanovení VOP, týkající se informací obsažených ve smlouvě o zájezdu, se na potvrzení o zájezdu užití 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 CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu uzavřené (oboustranně podepsané), přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu CK či jejím 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 nabídkovým listem zájezdu, popisem zájezdu na www.bulgariatour.cz, internetovou, publikovanou či jinou obdobnou nabídkou, případně dodatečnými nabídkami, těmito VOP, Převážnými podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Převážné podmínky“), Reklamačním řádem CK, Informacemi k zájezdu CK a případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto VOP.

Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty a zavazuje se je dodržovat. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

1.2. Obsah smlouvy o zájezdu se blíže určuje dle uzavřené smlouvy o zájezdu, nabídkovým listem zájezdu CK Bulgariatour či popisem zájezdu na www.bulgariatour.cz, internetovou nabídkou, publikovanou či jinou obdobnou nabídkou, případně dodatečnou nabídkou, těmito VOP, Převážnými podmínkami, Reklamačním řádem CK, Informacemi k zájezdu CK a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3. V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými podmínkami, Všeobecnými obchodními podmínkami, Převážnými podmínkami, Reklamačním řádem CK, Informacemi k zájezdu CK, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CK 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 VOP 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 a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.

1.5. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“ či na „na zpětné potvrzení“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem, dle článku 3 těchto VOP.

Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec 2 OZ. 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.

V případě naplnění rozvazovací podmínky CK nejpozději do 7 dnů 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.

V případě potvrzení vyžádané služby se další ukončení smlouvy o zájezdu řídí pravidly o odstoupení od smlouvy obsaženými v článku 6 těchto VOP.

1.6. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena ne více než 3 pracovní dny před dnem zahájení zájezdu (den uzavření smlouvy a den zahájení zájezdu se nezapočítávají do běhu lhůty), uzavírá se smlouva o zájezdu s následujícím ujednáním:

Veškeré povinnosti CK vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby konečné ceny zájezdu ze strany zákazníka s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu, která je splněna tím, že CK zákazníkovi oznámí, že z důvodu prodlevy zákazníka s platbou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezeitimního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit), s ohledem na porušení povinnosti zákazníka uhradit zájezd okamžitě při sjednání smlouvy o zájezdu tímto ujednáním není dotčena možnost CK:

- od smlouvy o zájezdu odstoupit, a
- požadovat po zákazníkovi stornopoplatky v souladu se smlouvou o zájezdu a těmito VOP.

1.7. Zákazník uzavřením a podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:

- mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty VOP, Reklamační řád CK a Informace k zájezdu CK, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním bezvýhradně souhlasí,
- byl seznámen s podrobným vymezením zájezdu, zejména pak informace uvedené v § 2524 odst. 1, 2527, 2528 OZ,
- byl seznámen s dokladem o pojištění pro případ úpadku CK,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tito další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezd řádně pověřili. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího - osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.

1.8. Není-li uvedeno jinak, nejsou zájezdy CK vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

1.9. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím webových stránek CK, platí následující podmínky. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně dostupných parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.).

Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd (a v případě, že je zájezd dostupný), učiní zákazník vůči CK prostřednictvím internetového obchodu nezávaznou rezervaci či závaznou objednávku. Smlouva o zájezdu vzniká (je uzavřena) až následným potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK Bulgariatour.

Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 OZ.

2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle nabídkového listu CK nebo popisu zájezdu na internetových stránkách www.bulgariatour.cz a sjednané stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu, transfery v destinaci a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.

2.2. Cena zájezdu dále zahrnuje veškeré daně a poplatky (letištní taxy, bezpečnostní taxy, palivové příplatky), které přímo CK v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají, a které jsou CK známy v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK 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.

2.3. Konečná cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, zdravotní test, volitelné nepovinné služby v destinaci a další příplatky, které mohou být povinné v závislosti na dílčích parametrech zájezdu a/nebo v závislosti na akceptované objednávce zákazníka, a to zejména (nikoliv však výlučně) cenu za případné vízum, příplatek za pokoj s výhledem na moře, fakultativní výlety a související platby, pronájem auta a související platby, pobytové taxy a obdobné poplatky nebo daně, jsou-li v dané destinaci vybírány, apod., poplatek za dítě do 2 let.

2.4. Ceny zájezdů CK Bulgariatour pro léto 2023 platné v době prodeje a uzavření smlouvy o zájezdu jsou garantované a pro již uzavřené a zaplacené smlouvy o zájezdu se nebudou měnit ani v případě změny kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, či změně ceny paliva u letecké dopravy.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. CK Bulgariatour má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a zákazník, jenž smlouvu o zájezdu uzavírá, je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením platební kartou nebo v hotovosti v prodejně CK, jejíž adresa je uvedena ve smlouvě o zájezdu, na internetových stránkách www.bulgariatour.cz, případně u k tomu zmocněného obchodního zástupce CK. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazník má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3., čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu.

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

- a) U leteckých zájezdů se slevou „First Minute“ umožňuje CK Bulgariatour platit zálohy ve výši:
 - 2 000 Kč za osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 12. 2022. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 28. 2. 2023,
 - 3 000 Kč za osobu při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 3. 2023. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 1. 5. 2023.
- b) Záloha je vždy 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 CK 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 v nabídkovém listu zájezdu, nabídkou na www.bulgariatour.cz či v jiných dodatečných nabídkách a jiných nabídkových materiálech CK.
- d) V případě nákupu zájezdu dle individuální objednávky nebo na vyžádání je CK 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 částí formou poukazu CK Bulgariatour či jiným typem poukazu nebo ceniny (dále jen „poukaz“) se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CK Bulgariatour v hodnotě snížené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací a poukaz nelze proplatit v penězích, není-li stanoveno jinak. Poukazy Sodexo 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). Platbu poukazem (cenina, šek, benefiční poukaz, popř. karta) je nutno CK ohlásit předem, nejpozději při rezervaci zájezdu, a to z důvodu, že celkovou výši uplatňovaných poukazů je nutno uvést do smlouvy o zájezdu. V případě nedodržení této podmínky si CK vyhrazuje právo poukazy neakceptovat.
- 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 včasné zaplacení ceny 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 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 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 těchto VOP,
- e) právo písemně oznámit CK, 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 CK známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu, na internetových stránkách, nebo v jiné publikaci či nabídce, která byla zákazníkovi předána.

4.2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě o zájezdu, včetně jakýchkoli změn takových údajů, uvést kontaktní telefon (případně email) na němž bude zákazník v případě potřeby k zastížení, a předložit doklady požadované CK 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 těchto VOP,

- d) převzít od CK 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) dodržovat pasové, celní, zdravotní (včetně očkovacích) a další předpisy země, do které cestuje, dodržovat platnou legislativu země pobytu a respektovat odlišné skladby obyvatelstva a jiné kulturní zvyklosti. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí CK. CK Bulgariatour nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobí vlastní neopodstatněností. 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 CK,
- h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK 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 či ohrozit nebo poškodit jméno CK a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta),
- j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
- k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby,
- l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- m) řídit se pokyny zástupce CK či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů,
- n) zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. +420 222 516 777 či 777 870 255 nebo na www.bulgariatour.cz,
- o) zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě opravy adresy, telefonu a emailu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady CK v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu, pokud bude požadavek na opravu některého ze jmenovaných údajů vznesen teprve po oboustranném potvrzení smlouvy o zájezdu. Poplatek lze účtovat i opakovaně, budou-li požadavky zákazníka CK vznášeny opakovaně.

4.3. K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito VOP, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,
- b) zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- c) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem delegátem CK. 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 si, ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 OZ, vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Změny časů odjezdu/odletu nebo příjezdu/příletu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi 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 včetně mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předstunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník 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. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků).

5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka (sjednané ve smlouvě o zájezdu), může zákazník návrh přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů (není-li v konkrétním případě ze strany CK stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi 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 zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejmenší 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 zákazníka. Dojde-li v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle článku 6 těchto VOP. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu 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 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, 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.

5.3. CK může zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, tzn. pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 75 % u leteckých a ostatních zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost zákazníkovi oznámila:

- a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
- b) 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až 6 dní,
- c) 48 hod před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny

CK může dále zájezd zrušit, případně odstoupit od smlouvy o zájezdu, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti nebo pokud není z objektivních důvodů v jejích rozumně požadovatelných možnostech dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, nebo např. v důsledku systémové chyby vedoucí k nesprávně stanovené ceně zájezdu) a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a odstoupení od smlouvy, CK vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

5.4. Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, CK neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude

moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinná v přiměřené lhůtě a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinná 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 služeb 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 CK povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinná poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK povinná:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

5.5. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK Bulgariatour nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné (stornopoplatky)

6.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen dle bodu 5.3., anebo porušil-li zákazník svou povinnost dle bodu 4.2. a 6.5. těchto VOP.

V případě, že je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, je k tomu oprávněna kdykoliv a bez splnění jakékoliv lhůty. Odstoupení musí být provedeno písemně a v případě odstoupení ze strany zákazníka musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu, tedy zákazníkem. Písemné formě vyhovují následující způsoby odstoupení:

- a) oznámením o odstoupení v listinné podobě doručeným do sídla CK, na adresu provozovny CK či prodejci CK Bulgariatour;
- b) oznámením o odstoupení v elektronické podobě, zaslané prostřednictvím e-mailové komunikace z e-mailové adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu, když oznámení o odstoupení bude směřováno buď na e-mailovou adresu prodejce CK Bulgariatour, či e-mailový kontakt uvedený na internetových stránkách CK Bulgariatour v oddělení kontakty.

Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Vyjma důvodů odstoupení od smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2. je zákazník povinen uhradit CK, v souvislosti s odstoupením, odstupné (dále jen „odstupné“ nebo „stornopoplatky“) podle bodu 6.3. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu je CK povinná zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem, snížené o případné odstupné.

6.2. Zákazník, v souvislosti s odstoupením, není povinen platit CK odstupné (stornopoplatek) dle bodu 6.3. v těchto případech:

- a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (bod 5.2.);
- b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- 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 odstoupila od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu dle bodu 5.3.
- e) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent

6.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatky) 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/odjezdem 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 zákazník 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. CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 14 dnů od vyúčtování.

6.5. Za porušení povinností zákazníka se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu, ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek.

Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které CK 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 zákaznickem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena, mínus příplatek za cestovní pojištění, které podléhá stornu ve výši 100 %.

6.7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, jakož i jiné poplatky hrazené v souvislosti se zájezdem zákazníka či jeho zrušením. CK není povinná předkládat zákazníkovi podklady, které použila pro výpočet odstupného, a to z důvodu povinnosti CK zachovávat obchodní tajemství vůči třetím subjektům. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

6.8. Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoliv jednotlivé osoby ze smlouvy o zájezdu. Pro výši stornopoplatků platí shora uvedené obdobně, a to v části celkové ceny zájezdu připadající na dané osoby s tím, že právo požadovat odstupné ve výši skutečných nákladů připadajících na storno dané osoby není dotčeno.

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 stornopoplatku 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 ZÁKAZNÍKA, PRÁVO NA POSTOUPENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU

7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka 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 dnů před zahájením zájezdu.

CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK Bulgariatour v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatky za změnu letenky, překnihování u zahraničního partnera), nejméně však 500 Kč za osobu.

Nový zákazník 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 zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn., že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka 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 zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle bodu 6.3. těchto VOP.

7.2. Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy o zájezdu a uzavření smlouvy nové. CK vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného dle bodu 6.3. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

7.3. V případě toliko částečného odstoupení od smlouvy, tedy ve vztahu jen k některým cestujícím uvedeným na smlouvě o zájezdu, je povinen ten zákazník, jehož se odstoupení od smlouvy o zájezdu týká, uhradit CK, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti s částečným odstoupením od smlouvy vznikly, také rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původní sjednané ceny zájezdu.

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 dospělé osoby na lůžku přesouvá dítě z přistýlky na lůžko, hradí dítě cenu osoby na lůžku, pokud není uvedeno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodu 6.3.

8. POMOC V NESNÁZÍCH, VADY ZÁJEZDU, REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

8.1. CK Bulgariatour odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK 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., Zázvorkova 1996/28, Stodůlky, 155 00 Praha 5, na adrese provozovny CK, na e-mailové adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu a zejména na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno ve smlouvě o zájezdu. Zavínil-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 CK bez zbytečného odkladu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK 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. CK a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky.

Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, delegátovi CK, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci. Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK během trvání zájezdu, či v sídle nebo místě podnikání CK, případně v místě poskytované služby u delegáta nebo jiného CK pověřeného pracovníka. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. S odstupem času je obtížné prokazovat oprávněnost reklamace.

8.4. CK 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 CK 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 odstupného.

8.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK 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 CK 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 CK 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 předcházел vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

8.7. CK 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 nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. CK a zákazník sjednávají, že promlčecí 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 CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit

8.9. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou 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. CK 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 vyňaty, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK 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 přepravě 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 odepření 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 stížností u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížnosti.

Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními 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 nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe 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 CK, případně zaslat do sídla CK.

8.11. V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména OZ a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/ Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, a jejichž text se tímto odkazuje.

8.12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě sporu mezi zákazníkem a CK 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 za účelem řešení sporu poprvé. Řízení není zpoplatněno. 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. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

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 pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

CK 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 zájezdů CK není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí ani pojištění pro případ odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou a připojištění pro případ Covid-19 či jiné pandemie. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv 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 účastníci 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“. Cestovní pojištění K5S lze platně sjednat nejpozději následující den po zaplacení poslední splátky ceny zájezdu, resp. nejpozději následující den po zaplacení plné výše ceny zájezdu. Je-li cestovní pojištění K5S společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. sjednáno později, pojištěnému nevzniká nárok na pojistné plnění tzv. stornovacích poplatků.

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 K5S od UNIQA pojišťovny, které zahrnuje pojištění storna zájezdu do výše pojistné částky 25 000 Kč za osobu a připojištění pro případ COVID-19 či jiné pandemie, nabízí CK Bulgariatour za zvýhodněnou cenu:

- **8 dní** 360 Kč/dospělý, dítě 0-18 let 240 Kč.
- **11 dní** 495 Kč/dospělý, dítě 0-18 let 330 Kč.
- **12 dní** 540 Kč/dospělý, dítě 0-18 let 360 Kč.
- **15 dní** 675 Kč/dospělý, dítě 0-18 let 450 Kč.

V den nastoupení zájezdu nesmí dítě dovršit 18 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 CK.

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 uvádí na www.bulgariatour.cz. Upozorňujeme, že při sníženém 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 pořádány 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 cizí měně uvedené na internetových stránkách jsou pouze orientační. Období a otevírací dobu provozovatelů např. restauračních zařízení, směnárny, obchodů a půjčoven nemůže CK 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. Zejména v řeckých destinacích je v hotelech běžný výskyt koček, a to i v restauračních zařízeních. Kočky jsou považovány za oblíbené domácí mazlíčky a jsou v hotelech respektovány, přestože to některým klientům může připadat nepatřičné.

11.3. Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu na internetových stránkách CK nebo jiné nabídky. 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 mýdlo. 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 předemtnou 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).

Přistýlky - nejsou součástí pokoje, pokud to nevyžaduje počet osob v pokoji. Přistýlkou 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 zasunuty nebo postele užší a kratší. Ve všech takových případech by měl zákazník počítat s omezením volného prostoru a snížením pohodlí a komfortu. Přistýlky se nedoporučují pro dospělé osoby.

V případě, že patří k vybavení pokoje lednice, jedná se obvykle o malou lednici, která není doplňována zbožím a klienti ji mohou využívat k vlastní potřebě. CK 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.

K dovolené patří i večerní zábava. Pro mnohé turisty je nejlepší dovolená spojena s bohatým nočním životem. Proto jsou některá turistická střediska přesycena zábavními podniky – bary, restaurace, vinárnami, diskotékami a nočními kluby. Jejich provoz je obvykle hlučný. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. CK je nemůže zajistit ani v ubytovacích objektech. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Nejlépe je přizpůsobit se místním podmínkám a přes poledne si zdímnout, 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 snižuje kvalitu nasmlouvaných služeb a nemůže být předmětem reklamaci. Rovněž je někdy třeba počítat se stavební činností v blízkosti hotelů, na kterou CK 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 z případné změny, které nastaly později (např. stavební činnost v okolí hotelů a penzionů.).

Zvláštní požadavky - 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 rodiny, které cestují společně apod. Rozdělování (přidělování) pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu (ubytovatele) a CK na jejich umístění nemá vliv. 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 potvrzovat 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.

U pokojů, které jsou situovány na mořskou stranu, znamená, že pokoje jsou situovány v té části ubytovacího zařízení, která je orientována směrem k moři, negarantují však výhled na moře. Při ubytování (check-in) v hotelu může recepce hotelu požadovat kreditní kartu, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální hotelovou útratu, popř. způsobenou škodu, případně zálohu v hotovosti.

Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není během pobytu zajišťován každodenní úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci.

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 touroperátoři vlastní hodnocení ubytovacích zařízení, která nabízejí svým klientům. Tato klasifikace slouží pouze pro potřebu touroperátora 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 vyhrazujeme 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 nebo pokynech k odletu uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Příruční zavazadlo nesmí překročit 8 kg a nezapočítává se do bezplatně dopravovaných zavazadel do výše 23 kg.

Na letech společnosti Bulgaria Air má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu jednoho zavazadla do max. váhy 20 kg, pokud není v cestovních dokladech nebo pokynech k odletu uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Příruční zavazadlo nesmí překročit 6 kg a nezapočítává se do bezplatně dopravovaných zavazadel do výše 20 kg.

Děti do dvou let cestující za manipulační poplatek 800 Kč, nemají nárok na místo v letadle, ale mají nárok na bezplatnou dopravu jednoho odbaveného zavazadla, na letech Smartwings 10 kg, na letech Bulgaria Air 10 kg. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, nalezne zákazník na internetových stránkách www.bulgariatour.cz nebo je v případě zájmu obdrží v prodejnách CK.

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. Z kapacitních důvodů nemůže delegát CK doprovázet všechny transfery do/z hotelu. Transfer nemusí být ve všech případech zajišťován až do těsné blízkosti recepce hotelu, ale toliko na nejbližší možné místo.

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 nocleh nebyl čerpán v plném rozsahu, stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže CK 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 neopravňují k delšímu používání pokoje. Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem) nebo okamžik započetí poskytování služeb ze strany CK v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka; a ukončením zájezdu okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka.

Naší 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 nejdříve po 14.00 hodině. Při pozdějším odjezdu lze v některých hotelích na místě za poplatek dohodnout pozdější opuštění pokojů.

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 či 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 výpadcích 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 džemu nebo marmelády, sýr, salám, někdy vejce. Snídaně podávaná formou bufetu znamená samoobslužnou volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii 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, másto, džem, střídavě 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 kategorii 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 dvouvařičem a ledničkou. 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. otvíraky konzerv či nádobí 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 noclehů (nocí). Počtu noclehů (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.

V případě brzkého odjezdu nebo pozdního příjezdu do/z ubytovacího zařízení nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu nevyužitých strav. Nevyužitá plnění nelze proplatit. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce 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 rozloze hotelového areálu. Většina pláží, i před hotelovými zařízeními, je veřejná, ve veřejném vlastnictví a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému 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 nijak ovlivnit jejich kvalitu, počet ani cenu. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech.

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 bazénu 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. Pokud je součástí hotelového zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz hotelových bazénů a aquaparku je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen.

11.11. Voda a elektrické napětí

Ve většině cílových 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) výpadkům 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. Nedoporučuje 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 výpadkům.

11.14. Cestovní doklady, pasy, víza

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza CK pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci CK, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země. Pro vstup a pobyt na území cizího státu musí každý splňovat podmínky stanovené jeho zákony, včetně podmínek týkajících se zdravotních dokladů pro cesty a pobyt na území cizího státu. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu, jakož i informací o přibližných lhůtách pro vyřízení víz a údajů o zdravotních požadavcích státu určení, je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky – www.mzv.cz v sekci Cestujeme v oddílu Státy světa - informace na cesty.

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.

Tyto informace o destinaci jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK proto doporučuje svým zákazníkům, aby si před podpisem smlouvy o zájezdu ověřili u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, jaké jsou aktuální podmínky pro vstup a pobyt.

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

Dítě do 2 let (dále jako „infant“) platí manipulační poplatek 800 Kč (stejný pro jednosměrnou i zpáteční letenku). Pokud není uvedeno jinak, cestuje bez nároku na místo v letadle, transferovém autobuse, na lůžko, stravu a služby během pobytu. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Dítě nesmí dosáhnout věku 2 let v době návratu. V případě objednání ubytování s infantem je rezervace na vyžádání a zpětné potvrzení.

11.16. Dětská cena

Dítě nesmí dosáhnout uvedeného věku v době návratu zpět do ČR. Např. dítě na přistýlce 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 si vyhrazuje právo na případnou změnu ubytovací kapacity ve stejné kategorii. Ubytovací kapacita může být odlišná od nabídky na internetových stránkách, na základě operátorské nabídky.

11.18. Delegát

Všechny zájezdy CK Bulgariatour, není-li uvedeno jinak, mají svého delegáta. Úloha delegátů může být různá. V tranzitních prostorách 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 pobytovým místem, poskytovanými službami, s možnostmi 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. 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. Delegáti nemusí být osobně k dispozici při transferu z/na letiště, zákazník je povinen se odbavit na letišti sám. Informace ke zpátečnímu letu obdrží zákazník nejčastěji formou SMS na jeho mobilní telefonní číslo uvedené ve smlouvě o zájezdu anebo jsou informace uvedeny na informační nástěnce hotelu nebo v informační knize umístěné u recepcie hotelu.

11.19. Fakultativní výlety

Pořadatelem fakultativních výletů není CK. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce CK v destinaci. Fakultativní výlety jsou nepovinné výlety na objednávku, platí se obvykle v místní měně a jsou provázány 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 nepřízeň 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. Stravu zajištěnou v hotelu a nevyužitou z důvodu účasti na výletu nelze nahradit, hotely nemají povinnost připravovat pro klienty balíčky. Stravování v hotelu nevyužitě z důvodu účasti na fakultativním výletu nelze proplatit.

11.20. Komplexní odbavení

Klientům je komplexní odbavení (pokyny k odletu, karty pojištění, ubytovací voucher, v některých případech také elektronické letenky ...) zasláno elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu zdarma. Zaslání poštou je za poplatek 50 Kč nebo si jej mohou osobně vyzvednout v provozovně CK Bulgariatour, Vinohradská 34/30, Praha 2. Odbavení je zasláno 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 uzavření a zaplacení smlouvy o zájezdu v CK nebo u provizního prodejce CK.

Vouchery, pojišťovací karty, včetně rozsahu pojištění, případně elektronické letenky, jsou vytvořeny a zaslány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). 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 podléhají 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 zaskočení. 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.

11.22. Sezóny

Období před hlavní sezonou 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 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 dostatečně, 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 přestaveb, popř. přístaveb, adaptací nebo podobně, a proto se fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat 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 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

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že opatření související s omezením v důsledku epidemie se průběžně mění a stávají se novou plošně akceptovanou společensko-sociální a hygienickou normou (např. nošení roušek, 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 zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromažďuje v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromažďované 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 při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

12.2. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK 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.

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

12.4. Osobní údaje zákazníka bude CK 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 na základě článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě článku 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);
- d) marketingové a obchodní účely na základě článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK.

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 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 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 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;
- 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, 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 v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka 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, 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, transfer na/z letiště apod.

12.10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci CK.

12.11. Zákazník bere na vědomí, že CK 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 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 hospodářský 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 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 předávaných osobních údajů.

12.13. Zákazník má právo požádat CK o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Na žádost zákazníka je CK povinna poskytnout zákazníkovi následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajů:

- účel zpracování;
- kategorie osobních údajů, které jsou zpracovávány,
- příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jsou, byly nebo budou osobní údaje zpřístupněny;
- plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje zákazníka uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
- existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
- právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- 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 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.

12.15. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK 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 o vysvětlení, nebo (b) požadovat, aby CK odstranil takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost uživatele shledána oprávněnou, CK 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 omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud:

- zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
- zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;
- CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;
- zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK 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 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 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. CK je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů“ (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na www.bulgariatour.cz.

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.

- V případě, že je dopravce znám, informuje CK zákazníka o identitě skutečného dopravce již při rezervaci.
- V případě, že v okamžiku rezervace ještě není znám skutečný letecký dopravce, informuje CK zákazníka o jménu dopravce, který pravděpodobně let uskuteční. Jakmile bude totožnost dopravce známa, bude informace o totožnosti dopravce předána zákazníkovi.
- V případě, že dojde ke změně leteckého dopravce po rezervaci, přijme CK veškerá opatření, aby byl zákazník o změně informován v co nejkratší době. Zákazník musí být v každém případě informován při odbavení nebo v případě, že pro navazující let není odbavení vyžadováno, při nástupu na palubu.
- CK na svých webových stránkách v kategorii „Letecká doprava“ zveřejňuje aktualizovaný seznam leteckých dopravců, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy v EU (tzv. „černou listinu“) jakož i seznam dopravců, kteří podléhají provozním omezením. V případě, že byl stávající nebo nový dopravce přidán na černou listinu, je CK povinna zákazníkovi poskytnout právo na náhradu nebo přesměrování podle článku 8 nařízení (ES) č. 261/2004, jestliže se zákazník v případě, kdy let nebyl zrušen, rozhodne tímto spojením neletět.

14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

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

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto VOP se vztahují na všechny služby poskytované CK Bulgariatour. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním VOP. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou jim VOP, nabídkový list zájezdu, popis zájezdu na www.bulgariatour.cz, zejména hlavní charakteristické znaky ubytovacího místa, polohy, kategorie, vybavenosti ubytování atd., případně dodatečné nabídky, přepravní podmínky a případné zvláštní podmínky, Reklamační řád CK, Informace k zájezdům CK, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

Veškeré údaje a pokyny CK 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 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 VOP s důsledky z toho vyplývajících. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby.