

# Všeobecné smluvní podmínky

## Všeobecné smluvní podmínky CK Best Reisen CZ, s.r.o. na rok 2011

ve smyslu zákona č.: 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu pro cestovní kanceláře a cestovní agentury.

### 1) Smluvní vztah

Vzájemný vztah a právní poměr mezi cestovní kancelář Best Reisen CZ, s.r.o. se sídlem Korunní Dvůr, budova G, Korunní 810/104, 101 00 Praha 10 – Vinohrady (dále jen CK Best Reisen) a jednotlivci nebo organizacemi, jako účastníky zájezdu CK Best Reisen, se řídí zejména ustanoveními zákona č.: 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů a je upraven v těchto Všeobecných podmínkách CK Best Reisen.

### 2) Cestovní smlouva a potvrzení účasti

- 2.1 Zájezd si může zákazník rezervovat ve všech prodejních místech CK Best Reisen a u všech autorizovaných prodejců.
- 2.2 K uzavření smlouvy mezi zákazníkem a CK Best Reisen dochází v okamžiku přijetí podepsané cestovní smlouvy a jejího potvrzení ze strany CK Best Reisen.
- 2.3 V případě předběžné rezervace je zákazník povinen objednávkou, resp. cestovní smlouvu zaslat v dohodnutém termínu CK Best Reisen. V opačném případě je CK Best Reisen oprávněna ji neakceptovat.
- 2.4 Obsah cestovní smlouvy je určen dle katalogu CK Best Reisen, dalších dodatečných nabídek a informací a těchto Všeobecných podmínek CK Best Reisen. V případě, že se tento obsah liší, platí to, co je psané v cestovní smlouvě.
- 2.5 Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených v cestovní smlouvě ručí zákazník podepisující cestovní smlouvu. Za neproleté osoby podepisující cestovní smlouvu jejich zákonný zástupce.
- 2.6 Cestovní smlouvou se CK Best Reisen zavazuje, že poskytne zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a zákazník se zavazuje, že zaplatí závaznou cenu zájezdu.

### 3) Ceny a cenová garance

- 3.1 Závazná cena zájezdu je uvedena v cestovní smlouvě na základě platného ceníku či dodatečných speciálních nabídek/last minute. V okamžiku vydání nového ceníku či speciální nabídky/last minute, pozbývá předešlý ceník či dodatečná speciální nabídka/last minute platnost.
- 3.2 Cena zájezdu zahrnuje dopravu, letištní a bezpečnostní taxy, transfer z a na letiště, ubytování a příslušné stravování, služby delegáta a komplexní cestovní pojištění, event. víza, není-li dohodnuto jinak.
- 3.3 CK je oprávněna do 21.dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
  - a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu, nebo
  - b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo
  - c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdu.

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

- 3.4 Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než

vyšší uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. V případě, že zákazník nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, může odstoupit od smlouvy bez sankcí, a to bezodkladně, nejpozději do 5 dnů ode dne oznámení změny ceny. V případě, že zákazník v uvedené lhůtě neodstoupí od smlouvy, znamená to, že s novou cenou souhlasí a je zároveň povinen doplatit požadovanou částku.

- 3.5 V případě, že zákazník zaplatí plnou cenu zájezdu již při sepsání cestovní smlouvy, CK Best Reisen garantuje, že cena nebude zvýšena.

### 4) Platební podmínky

- 4.1 Ceny zájezdů pořádaných CK Best Reisen jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kancelář a zákazníkem.
- 4.2 CK Best Reisen je oprávněna vyžadovat zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Platbu lze uskutečnit přímo u CK Best Reisen v kanceláři, bankovním převodem či u jakéhokoliv smlouvu o obchodním zastoupení obchodního zástupce, který zastupuje CK Best Reisen na základě provizní smlouvy.
- 4.3 Při sepsání cestovní smlouvy má CK Best Reisen právo požadovat od zákazníka zaplacení zálohy ze závazné ceny zájezdu, která je splatná ihned.
- 4.4 Doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smlouvené služby připsána na účet CK Best Reisen. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací listiny a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu. Pokud zákazník neuhradí doplatek ve stanovené lhůtě, je CK Best Reisen oprávněna od smlouvy odstoupit a zákazník ztrácí právo účasti na zájezdu. Zaplacená záloha propadá ve prospěch CK Best Reisen jako paušální náhrada vynaložených prostředků, resp. zákazník je povinen uhradit adekvátní stornovací poplatky podle Čl. 9.
- 4.5 V případě, že si zákazník závazně zarezuje zájezd v době kratší 30 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit celkovou závaznou cenu ihned při sepsání cestovní smlouvy. Na zájezd je nutné vzít s sebou veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole.
- 4.6 Poplatky za změny v knihování (viz. Čl. 10) a za odstoupení od smlouvy – storno poplatky (viz. Čl. 9) jsou splatné ihned.
- 4.7 Zákazník má nárok na poskytnutí objednaných služeb jen v případě, že byla z jeho strany uhrzena závazná cena zájezdu.

### 5) Práva a povinnosti zákazníka

- 5.1 Zákazník má právo požadovat řádné poskytnutí všech zaplacených a smluvně sjednaných služeb.
- 5.2 Zákazník má právo na poskytnutí dodatečných informací, pokud nejsou uvedeny v katalogu. Zákazník má též právo být seznámen se všemi případnými změnami týkajícími se termínu, programu, rozsahu služeb a ceny zájezdu.
- 5.3 Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu se Všeobecnými podmínkami CK Best Reisen.
- 5.4 Zákazník má právo na ochranu osobních dat a informací o cili cesty, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami.
- 5.5 Zákazník má právo reklamovat případné nedostatky poskytovanych služeb, požadovat jejich odstranění a doplnění služeb. Nároky zákazník zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vady, do 3

měsíců po skončení zájezdu nebo ode dne kdy měl být zájezd podle cestovní smlouvy ukončen. Vyřízení reklamace, není-li provedeno přímo na místě, musí být provedeno nejpozději do 30ti dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, není-li s ním dohodnuta delší lhůta. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení o dalších 30 dnů.

- 5.6 Zákazník má právo uplatnit nárok na případné finanční odškodnění. Reklamací je povinen uplatnit v čas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně přímo u CK Best Reisen nebo u obchodního zástupce, který řádného vyřízení reklamace na místě je delegát povinen o tom sepsat protokol. CK Best Reisen doporučuje uvádět do reklamace čitelné údaje o cestujícím, zejména jméno a příjmení, jakož i další údaje nezbytné pro rychlou identifikaci osoby uplatňující reklamaci. Za účelem včasného a řádného vyřízení reklamace CK Best Reisen doporučuje uvádět na reklamaci též číslo cestovní smlouvy.

- 5.7 Zákazník je povinen poskytnout CK Best Reisen potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytování služeb, jak při koupi zájezdu, tak v celém jeho průběhu, úplně a pravdivě uvádět údaje v cestovní smlouvě a předložit cestovní kanceláři požadované doklady potřebné pro zabezpečení zájezdu event. Oznamit účast cizího státního příslušníka na zájezdu. Zákazník je povinen v případě zdravotního omezení (např. kardiaci, diabetici, osoby chronicky nemocné, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem) osob uvedených v cestovní smlouvě na tuto skutečnost písemně upozornit při prvním zaknihování. V opačném případě nese zákazník zodpovědnost za případné škody s tímto související. Zákazník je dále povinen zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

- 5.8 Zákazník je povinen uhradit závaznou cenu zájezdu podle platebních podmínek CK Best Reisen.

- 5.9 Zákazník je povinen bezodkladně oznámit CK Best Reisen své stanovisko k případným změnám, o kterých byl CK Best Reisen obeznámen. V případě, že se klient svobodně rozhodne pro operativní změnu rozsahu cestovní smlouvy (eventuelně i pro služby nižší kvality) v průběhu zájezdu, není možné si původně objednané služby, které mu na základě tohoto jeho rozhodnutí nebyly poskytnuty, nárokovat.

- 5.10 Zákazník je povinen před začátkem čerpání objednaných služeb dostavit se podle pokynů CK Best Reisen v určeném čase na stanovené místo a převzít si potřebné doklady (letenky, ubytovací poukazy, pokyny a jiné), přezkontrolovat je a řídit se jimi.

- 5.11 Zákazník je povinen dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Česká republika má s Tuniskem vízovou povinnost. Občané České a Slovenské republiky cestující do Tuniska s cestovní kancelář nepotřebují vízum v případě předložení platného ubytovacího vouchera u pasové kontroly při vstupu do Tuniska. Cizí státní příslušníci je povinen se informovat na zastupitelském úřadě země kam cestuje, o vízových povinnostech pro něho platných, dále o dokladech o zdravotním pojištění apod. Všechny náklady a důsledky vzniklé nedodržením těchto předpisů nese zákazník.

- 5.12 Zákazník je povinen řídit se pokyny CK Best Reisen pro účastníky zájezdu a ústními pokyny delegáta, resp. průvodce zájezdu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců, obyvatel a provozovatelů ubytovacích zařízení. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno CK Best Reisen a/nebo jejího zástupce (eventuelně delegáta). Dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníci či osoby.
- 5.13 Zákazník je povinen oznámit veškeré zjištěné nedostatky a závady ihned po jejich zjištění, přímo na místě jejich vzniku delegátovi CK Best Reisen, aby mohla být v rámci možnosti vykonána eventuelní náprava. V případě, že zákazník takto neučiní, může být považován za spoluviníka a jeho případné finanční nároky mohou být značně sníženy. Nemá-li CK Best Reisen v místě pobytu svého delegáta, musí být případné nedostatky oznámeny na recepci hotelu a v případě, že není možné je odstranit, musí být recepcí potvrzeny. Opomeně-li zákazník z vlastní viny na závadu poukázat, zcela zaniká nárok zákazníka na slevu nebo náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášení nevznikly. Stejně tak nemá zákazník nárok na slevu v případě, že oznámí reklamaci se zpožděním nebo až na konci pobytu, a tudíž nebude možné včas sjednat nápravu.
- 5.14 Zákazník je povinen uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby zabezpečené CK Best Reisen.
- 5.15 Zákazník, který bez zavinění CK Best Reisen nevyčerpá všechny smluvní služby, nemá nárok na jejich náhradu.
- 5.16 Delegát CK Best Reisen je vybrán na základě striktních kritérií a musí splnit širokou škálu stanovených požadavků. Z tohoto důvodu nejsou subjektivní názory ze strany zákazníka na osobnost delegáta považovány za relevantní důvod k reklamaci, mohou však posloužit jako další inspirace pro zkvalitnění služeb CK Best Reisen.
- 5.17 Za poškození nebo ztrátu zavazadel při letecké přepravě přebírá plnou odpovědnost letecká společnost. Rozsah odpovědnosti CK Best Reisen při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Předpísními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravčičky letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po přeletu na příslušném místě na letišti (nejpozději do 7 dnů), kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Dětské kočárky lze předat obsluze až při nástupu do letadla, avšak v případě poškození řádně nezabaleného kočárku, klient nemá nárok na finanční odškodnění. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře.
- 5.18 Dojde-li ke vzniku škody v důsledku neodvratitelné události nebo v důsledku jednání zákazníka nebo osoby, která nemá přímý vztah k poskytované službě a nebylo možno její působení předpokládat ani mu zamezit, nevzniká zákazníkovi právo na odškodnění ani na slevu.
- 6) Práva a povinnosti ck best reisen cz
- 6.1 Právům a povinnostem zákazníka odpovídají práva a povinnosti CK Best Reisen.
- 6.2 CK Best Reisen je povinna poskytnout zákazníkovi řádný rozsah objednaných služeb.
- 6.3 CK Best Reisen není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených služeb.
- 6.4 CK Best Reisen je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK Best Reisen uzavřela smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. CK Best Reisen je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojistovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- 6.5 CK Best Reisen je oprávněna ve výjimečných případech uvedených ve Všeobecných podmínkách:
- a) změnit trasu letu, leteckou společnost a typ letadla.

- b) změnit místo odletu / přiletu.
- c) posunout termín odletu či přiletu.
- d) změnit cenu zájezdu.
- e) upravit délku zájezdu.
- f) odstoupit od smlouvy a zrušit zájezd.

Upozorňujeme klienty, že změny související s leteckou dopravou mohou nastat v neomezené časové lhůtě před odletem vzhledem k tomu, že mohou být ovlivněny např. počasím, technickými problémy, přeplněním vzdušných koridorů, atd. Z výše uvedených důvodů je klient povinen řádně vyplnit kontaktní údaje na cestovní smlouvě, kde ho bude moci CK Best Reisen v případě výše zmíněných změn zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. CK Best Reisen není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoli změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle nebo adrese uvedené v cestovní smlouvě pro doručování zákazníkovi. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od cestovní smlouvy z jeho strany.

#### 7) Objednané služby

- 7.1 Objednané služby jsou uvedeny v cestovní smlouvě.
- 7.2 Rozšíření nebo změny služeb na přání zákazníka, které přesahují rámec cestovní smlouvy, musí být ze strany CK Best Reisen písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny nejpozději do termínu zahájení zájezdu. V opačném případě nebudou požadované změny ze strany CK Best Reisen akceptovány.
- 7.3 Zákazníkovi, který vyžaduje samostatné ubytování, může CK Best Reisen vyhovět jen v případě, že jsou jednolůžkové pokoje k dispozici a zákazník předem doplatí povinný příplatek za tento pokoj. Jak požadavek, tak i souhlas zákazníka s doplatkem musí být uvedeny v cestovní smlouvě.
- 7.4 Za třílůžkový pokoj se považuje pokoj dvoulůžkový s přistýlkou, v některých hotelech je možno pokoj doplnit dvěma přistýlkami, čímž se ale obytný prostor zmenší. Za přistýlku může být považována pohovka, rozkládací gauč, palanda či lehátko.
- 7.5 Délka zájezdu je určena termíny uvedenými v cestovní smlouvě. Platný čas odletu je uveden v cestovních pokynech, které obdrží zákazník nejdříve 7 dnů před odletem. V případě, že si zákazník zakoupí zájezd v době kratší 7 dnů před odletem, pokyny na cestu obdrží od CK Best Reisen ihned po zaplacení závažné ceny zájezdu. Doporučujeme klientům ověřit si správný odlet 48 hodin před plánovaným odletem na telefonním čísle naší kanceláře 224 828 890 či e-mailem resa@bestreisen.cz
- 7.6 První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny k přepravě a ubytování zákazníků a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Případné zpoždění odletu podléhá momentální situaci v letořtném provozu, kterou CK Best Reisen nemůže ovlivnit, proto případná nespokojenost zákazníka s délkou pobytu, ovlivněnou zpožděnými odlety, nebude považována za důvod k reklamaci. Není možné také vycházet z toho, že odlety budou realizovány dopoledne a zpáteční lety ve večerních hodinách. Z hlediska délky trvání letů může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. V případě nočních letů, kdy je příjezd do místa určený v nočních hodinách, se celá noc účtuje. Cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění, přičemž CK Best Reisen neručí za škody, které v důsledku tohoto zpoždění mohou cestujícím vzniknout. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.
- 7.7 Na základě mezinárodně platných hotelových směrnic je při přiletech v brzkých ranních hodinách poskytovatel ubytovacích služeb oprávněn ubytovat zákazníky až po 14:00 hod. V den odletu je nutno uvolnit pokoje nejpozději do 10:00 hod.
- 7.8 CK Best Reisen nemá vliv na rozdělování pokojů, které probíhá zásadně ze strany poskytovatele služeb. CK Best Reisen nenese odpovědnost za stavební činnost probíhající v areálu hotelu, případně v jeho okolí. Zejména v průběhu hlavní sezóny může vznikat v prázdninových letoviscích intenzivnější hluk. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. Termín začátku a ukončení fungování klimatizace je plně v kompetenci vedení hotelu, podobně je to i s provozováním vnitřních bazénů a omezení dalších služeb. Klimatizace je

- ve většině hotelech v provozu pouze v hlavní sezóně (červenec/srpen) mimo toto období se může stát, že nebude k dispozici nebo bude zpoplatněna.
- 7.9 Ubytovací, stravovací a jiné služby odpovídají kategorii hotelu, přitom kategorizace hotelů spadá výhradně do kompetence zodpovědných orgánů a probíhá na základě platných norem, které však nejsou shodné s normami platnými v České Republice. Určité rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení stejně jako rozsah služby all inclusive se vyskytují i mezi jednotlivými destinacemi. Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, výhledem apod. a není možné v katalogu představit všechny typy ubytování. Proto jsou veškeré fotografie v tomto katalogu orientační.
- 7.10 U zájezdů se stravováním formou polopenze začíná zákazník pobyt v den přiletu večeří a končí snídaní v den odletu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. CK Best Reisen nenese odpovědnost za případné zmeškání objednaného jídla z důvodu pozdějšího přiletu, resp. brzkého odletu, neboť toto je nahrazeno stravou v letadle, která je ze strany CK Best Reisen přibíjována při podpisu kontraktu o letecké přepravě.
- 7.11 Fakultativní výlety nejsou součástí objednaných služeb. Zákazník má právo vlastního výběru typu fakultativního zájezdu a místa jeho zakoupení, např. u delegáta CK Best Reisen, na recepci hotelu, u organizátora výletů. Fakultativní výlety jsou organizovány místní cestovní kanceláří a delegát CK Best Reisen zprostředkovává jejich prodej. Pro nápravu případných nedostatků je proto nutné uplatnit reklamaci přímo na místě. Nároky vůči CK Best Reisen jsou vyloučeny.
- 7.12 V dodatečné speciální nabídce (např. Last Minute, Mimořádná nabídka atd.) mohou být zařazeny hotely, které nejsou uvedeny v aktuálním katalogu CK Best Reisen, případně může být upraven rozsah služeb oproti katalogové nabídce u jednotlivých hotelů. Kategorie hotelu objednaného v cestovní smlouvě odpovídá kategorii stejného hotelu uvedeného v aktuálním katalogu CK Best Reisen. CK Best Reisen si vyhrazuje právo upřednostnit klienty se zakoupenými zájezdem z aktuálního katalogu před klienty se zakoupenými zájezdem z nabídky last minute.
- 8) Změny dohodnutých služeb a jejich důsledky
- 8.1 CK Best Reisen je oprávněna uskutečnit operativní změny jednotlivých služeb oproti objednanému obsahu smlouvy, které jsou z objektivních důvodů nevyhnutelné a které CK Best Reisen nezpůsobila, ale byly zapříčiněny tzv. důvody vyšší moci, rozhodnutím státních orgánů, změnami u zahraničních partnerů, dopravců či překnihování hotelu.
- 8.2 CK Best Reisen nenese odpovědnost za případné zmeškání letu a neručí za škody, které mohou zákazníkovi z tohoto důvodu vzniknout. Zmeškání letadla není považováno za relevantní důvod pro odstoupení od smlouvy.
- 8.3 CK Best Reisen si vyhrazuje právo na zrušení zájezdu, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. O této situaci je CK Best Reisen povinna vždy informovat zákazníka, nejpozději 21 dnů před odletem. K takovým situacím však dochází velmi zřídka.
- 8.4 Při změně odletového či příletového místa přebírá CK Best Reisen odpovědnost za náklady na náhradní dopravu, a to vlakem II. třídy či autobusem.
- 8.5 V případě překnihování objednaného hotelu je CK Best Reisen povinna zajistit náhradní hotel stejné nebo vyšší kategorie, přičemž bude zachováno poskytování služeb odpovídajících dané kategorii hotelu. Překnihování, ke kterému může ve výjimečných případech dojít, může být i na část pobytu. Náhradní ubytování může probíhat i v ubytovacím zařízení, které se nachází v jiném městě v dané destinaci oproti městu uvedenému v cestovní smlouvě. Obdobný postup je i tehdy, pokud v objednaném hotelu dojde k závažnému zhoršení ubytovacích či stravovacích podmínek (např. zahájení rekonstrukčních prací). V případě, že pokračování zájezdu není možné zabezpečit jinak než prostřednictvím služeb nižších kvalit než jsou uvedeny v cestovní smlouvě, je CK Best Reisen povinna rozdíly ceny mezi poskytovateli a objednanými službami vrátit zákazníkovi.
- 8.6 CK Best Reisen je oprávněna ve výjimečných případech přistoupit k okamžité změně programu, a to z důvodů vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, mimořádných nepředvídatelných okolností (nejistá

bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. Stejně tak CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody.

8.7 Výše uvedené změny nejsou důvodem k reklamaci nebo k odstoupení od smlouvy. V případě, že zákazníkovi byla poskytnuta plná náhrada objednaných služeb, jsou další nároky zákazníka vůči CK Best Reisen vyloučeny.

8.8 V případě výše uvedených změn ze strany cestovní kanceláře musí být zákazník o nich informován v nejkratší možné době a bude mu nabídnuta adekvátní náhrada. Vzhledem ke skutečnosti, že zákony hostitelských zemí totiž povolují vyšší příjem objednávek, než je skutečná kapacita hotelu, zákazník bere na vědomí, že taková skutečnost může být cestujícím oznámena i po zahájení zájezdu. Zákazník nemůže za výše uvedených okolností trvat na dodržení původní smlouvy.

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

#### 9) Odstoupení od smlouvy, stornovací podmínky a poplatky

9.1 Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Oznámení o odstoupení od smlouvy je zákazník povinen doručit CK Best Reisen písemnou formou, a to osobně nebo doporučenou poštou. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají přijetím písemného oznámení.

9.2 Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit následující stornovací poplatky, a to za každého účastníka zájezdu:

- 1000,-Kč / os. od potvrzení cestovní smlouvy do 60. dne před zahájením zájezdu
- 10% z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 45. dne před zahájením zájezdu
- 30% z celkové ceny zájezdu od 44. dne do 31. dne před zahájením zájezdu
- 50% z celkové ceny zájezdu od 30. dne do 21. dne před zahájením zájezdu
- 70% z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 15. dne před zahájením zájezdu
- 80% z celkové ceny zájezdu od 14. dne do 07. dne před zahájením zájezdu
- 90% z celkové ceny zájezdu od 06. dne do 03. dne před zahájením zájezdu
- 100% z celkové ceny zájezdu od 2 dnů před zahájením zájezdu a v případě, že zákazník zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká.

9.3 Stornovací poplatky jsou splatné ihned. CK Best Reisen má právo odečíst si storno poplatky ze složené zálohy nebo zaplacené závazné ceny. V případě, že jedna osoba z dvoulůžkového pokoje stornuje zájezd, zbylá osoba je povinna uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj.

9.4 CK Best Reisen má právo okamžitě odstoupit od smlouvy v případě:

- a) vážného porušení průběhu zájezdu zákazníkem, porušením právních předpisů České republiky nebo cílové země ze strany zákazníka. V tomto případě nemá zákazník právo na vymáhání adekvátní částky z ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník má dále povinnost uhradit cestovní kanceláři náklady vzniklé s jeho zpáteční přepravou.
- b) nesplnění minimálního počtu účastníků (viz. Čl.8.3), pokud je realizace zájezdu pro CK Best Reisen ekonomicky neúnosná a v případě, že by vynaložené náklady výrazně překročily náklady plánované.
- c) zásahu vyšší moci a kvůli příčinám, kterým CK Best

Reisen nemohla zabránit. CK Best Reisen je přisouzeno právo na úhradu poskytovatelských služeb vynaložených do tohoto okamžiku.

- d) z důvodu porušení smlouvy zákazníkem. Za porušení smlouvy se považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy zákazník bude prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo bude slovně či fyzicky napadat zástupce CK Best Reisen, či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti CK Best Reisen nebo o jejich zástupcích. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení odpovídající části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK Best Reisen, náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla zákazníkem způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho cestovní smlouvy. CK Best Reisen žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních zákazníků, jakož i ochrana osobnosti pracovníků celé společnosti.

#### 10) Změny v knihování

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

10.2 Za změnu jména cestujícího v období kratší 14-ti dnů před začátkem zájezdu, je zákazník povinen uhradit poplatek 1000,-Kč/os.

10.3 Za změnu termínu odletu na základě přání zákazníka CK Best Reisen účtuje:

- 500,-Kč/os., pokud byla změna oznámena více jak 30 dnů před původním odletem.
- 1000,-Kč/os., pokud byla změna oznámena 30 až 21 dnů před původním odletem.

• Částku podle výše uvedených stornovacích podmínek CK Best Reisen (viz. Čl. 9.2), pokud byla změna oznámena v době 20 a méně dnů před původním odletem.

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

- 1500,-Kč, pokud byla změna oznámena více jak 30 dnů před odletem.
- 2000,-Kč, pokud byla změna oznámena 30 a méně dnů před odletem.

10.5 Ztratí-li zákazník letenku, je povinen uhradit CK Best Reisen poplatek ve výši 1000,-Kč/os. za vystavení nové.

#### 11) Pojištění

11.1 CK Best Reisen má uzavřené povinné smluvní pojištění zájezdu pro případ úpadku ve smyslu zákona č.: 159/1999 Sb.

11.2 V ceně zájezdu je zahrnuto komplexní cestovní pojištění. Informace o rozsahu a podmínkách smluvního pojištění zájezdu, rozsahu pojistného plnění, podmínkách plnění nároku zákazníka, o pojistitelovi, s kterým má CK Best Reisen uzavřeno povinné smluvní pojištění zájezdu, budou zákazníkovi poskytnuty poskytnutí jinou písemnou formou před uzavřením smlouvy.

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

11.4 Uzavřením pojištění vzniká smluvní vztah mezi cestujícím a pojistovnou, CK Best Reisen je pouze zprostředkovatelem. Pokud dojde k pojistné události, cestující ji bude řešit přímo s pojistovnou. Blue Style není oprávněna zasahovat do procesu likvidace pojistných událostí.

#### 12) Všeobecné a závěrečné ustanovení

12.1 Všeobecné podmínky pro účast na zájezdu platí pro všechny zájezdy organizované CK Best Reisen a vstupují v platnost dne 15/11/2010. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.

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

12.3 Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že je se Všeobecnými podmínkami CK Best Reisen sezná-

men a v plném rozsahu je přijímá.

12.4 Veškeré údaje uvedené v katalogu CK Best Reisen o službách, cenách a cestovních smluvních podmínkách odpovídají skutečným a informacím známým CK Best Reisen v době jeho tisku. CK Best Reisen si vyhrazuje právo na jejich změnu do okamžiku uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem.

12.5 Nedílnou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek jsou také Důležité informace na cestu, Důležitá upozornění pro klienty a Praktické informace na cestu, které naleznete v aktuálním katalogu CK Best Reisen.

#### 13) Zpracování osobních údajů pro účely cestovní kanceláře:

13.1 Osobní údaje zákazníka jakož i spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) uvedené v cestovní smlouvě, jsou podmínkou pro splnění závazků CK vyplývajících z cestovní smlouvy. Budou zpracovány CK Best Reisen, resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností CK.

13.2 Osobní údaje v rozsahu jméno + příjmení + adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zasílání obchodních nabídek CK Best Reisen, případně dalších správů, dokud s tím subjekt údajů nevysloví nesouhlas písemnou formou.

13.3 Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atp. je na formuláři cestovní smlouvy uveden odstavec, jímž zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném v cestovní smlouvě na dobu neurčitou a místopřísežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje spolucestujících osob. V případě, že zákazník s tímto odstavcem nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost cestovní smlouvy tím zůstává nedotčena. Zákazník bere na vědomí, že při neudělení souhlasu se zpracováním osobních dat za účelem marketingu pozbývá práva na bonusy pro stále zákazníky uvedené v katalogu i v budoucích nabídkách. Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.

13.4 Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány CK Best Reisen i zpracovatelem automatizovaně - manuálně, v elektronické - tištěné formě. Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK Best Reisen, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni službu cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK Best Reisen (v EU i zemích mimo EU) a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK Best Reisen obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.

13.5 Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK Best Reisen povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

13.6 Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK Best Reisen, dle zákona č.480/2004 v účinném znění.

13.7 Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

#### Upozornění:

Veškerá data uvedená na stránkách [www.bestreisen.cz](http://www.bestreisen.cz), zejména fotografie, údaje o hotelech a destinacích, je nutno brát pouze jako informace ilustrační. CK Best Reisen CZ, s.r.o. si vyhrazuje právo na jejich změnu bez předchozího upozornění.