

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Beta tour, spol. s r. o. (dále jen „BETATOUR“) jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy uzavřené mezi BETATOUR a zákazníkem, jak je tento definován v cestovní smlouvě.
- 1.2 Zájedem se pro účely těchto Všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře BETATOUR (dále jen „podmínky“) rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc, a
- doprava,
 - ubytování,
 - jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu.
- 1.3 Tyto podmínky se vedle zájezdů pořádaných BETATOUR vztahují i na soubor/kombinaci služeb cestovního ruchu v tuzemsku či v zahraničí sestavené BETATOUR na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávkou a ubytováním, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje BETATOUR zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka:
- z nabídky jednotlivých služeb cestovního ruchu BETATOUR předem vypsanych (např. chaty a chalupy), a
 - z poplatky zákazníka na jednotlivé služby cestovního ruchu, které nejsou BETATOUR předem vypsány.

2. CESTOVNÍ SMLOUVA A UHRADA CENY ZÁJEZDU

- 2.1 K uzavření cestovní smlouvy mezi zákazníkem a BETATOUR dochází přijetím přihlášky podepsané zákazníkem společností BETATOUR a jejím potvrzením ze strany BETATOUR. Obsah cestovní smlouvy se určuje dle nabídkových listů, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování a těmito podmínkami.
- 2.2 Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká úplným uhrazením ceny zájezdu. Při uzavření cestovní smlouvy se platí u leteckých zájezdů záloha ve výši Kč 5.000,- na osobu. U zájezdů, kde doprava je zajišťována autobusem a/nebo u zájezdů s vlastní dopravou musí být zákazníkem v den uzavření cestovní smlouvy uhrazena záloha ve výši 50% z ceny zájezdu. Doplátek ceny zájezdu je třeba uhradit vždy nejpozději do 60-ti dnů před termínem zahájení zájezdu.
- 2.3 Za den uhrazení ceny zájezdu se dle těchto podmínek považuje den, kdy byla cena zájezdu připsána na bankovní účet BETATOUR nebo uhrazena v hotovosti v prodejném místě BETATOUR. Zákazník je povinen uvést při platbě ceny zájezdu variabilní symbol číslo cestovní smlouvy (přihlášky). Za nesprávně vyplněný nebo nevyplněný variabilní symbol nese odpovědnost zákazník. Bez plného uhrazení ceny zájezdu nemá zákazník právo na poskytnutí cestovních dokladů a služeb týkajících se vybraného zájezdu společností BETATOUR. BETATOUR může odeprít plněním zákazníkovi, který nemůže doložit provedení úhrady ceny zájezdu. Číslo bankovního účtu BETATOUR je: 1041015406/5500.
- 2.4 V případě uzavření cestovní smlouvy ve lhůtě kratší než 60 dnů před termínem zahájení zájezdu je splatná celá cena zájezdu zároveň s uzavřením cestovní smlouvy. V takovém případě musí mít zákazník při zahájení zájezdu s sebou veškeré doklady potvrzující úplné uhrazení zájezdu v souladu s těmito podmínkami a cestovní smlouvou, jinak zákazník nemá právo být účasten zájezdu a BETATOUR tedy není povinen poskytovat zákazníkovi poskytovat zákazníkovi služby podle cestovní smlouvy.
- 2.5 V případě uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím smluvního prodejce BETATOUR, složí zde zákazník zálohu ve výši a v souladu s bodem 2.2 těchto podmínek. Doplátek ceny zájezdu uhradí zákazník na účet smluvního prodejce BETATOUR.
- 2.6 V případě uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím smluvního prodejce BETATOUR ve lhůtě kratší než 60 dnů před termínem zahájení zájezdu je splatná cena zájezdu zároveň s uzavřením cestovní smlouvy, a to na účet smluvního prodejce BETATOUR či v hotovosti u smluvního prodejce BETATOUR. V takovém případě musí mít zákazník při zahájení zájezdu s sebou veškeré doklady potvrzující úplné uhrazení ceny zájezdu v souladu s těmito podmínkami a cestovní smlouvou, jinak zákazník nemá právo být účasten zájezdu a BETATOUR tedy není povinen poskytovat zákazníkovi služby podle cestovní smlouvy.
- 2.7 Poplatky za překnihování a/nebo při odstoupení od cestovní smlouvy (odstupné) jsou splatné ihned.
- 2.8 Závazná a dohodnutá cena zájezdu je cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě.
- 2.9 Cena zájezdu sjednaná v cestovní smlouvě je vypočtena ze směnného kurzu české koruny k EUR ke dni 14.7.2008. BETATOUR je oprávněna jednorázem písemným oznámením oznámit cenu zájezdu sjednanou v cestovní smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny k EUR použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadřacího dne před zahájením zájezdu. V tomto případě postačí, že písemně oznámí o zvýšení ceny zájezdu bude zákazníkovi odesláno BETATOUR nejpozději jednadřacet (21) dní před zahájením zájezdu.
- 2.10 V případě dětí do dvou (2) let, které jsou účastníky zájezdu spolu s dalším zákazníkem starším osmnácti (18) let, mohou (dle konkrétní nabídky BETATOUR) mít zájezd zcela zdarma (bez nároku na místo v letadle a bez nároku na na stravu během zájezdu) nebo pouze za cenu dopravy (bez nároku na stravu během zájezdu). Případné náklady na dětskou postel si hradí zákazník zcela sám přímo v místě ubytování podle cestovní smlouvy.
- 3. Odstoupení od cestovní smlouvy, odstúpné a změny cestovní smlouvy**
- 3.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit, a to písemným odstoupením od smlouvy doručeným BETATOUR na adresu Vojtěšská 8, Praha 1. Pro určení doby odstoupení od cestovní smlouvy zákazníkem je rozhodující den doručení odstoupení společností BETATOUR. Dnem doručení odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy mohou být pouze pracovní dny. V případě odstoupení od cestovní smlouvy je BETATOUR oprávněna požadovat odstúpné a zákazník jej povinen jej uhradit. BETATOUR je oprávněna bez dalšího jednostranně odečíst (započítá) odstúpné od složené zálohy nebo uhrazené ceny zájezdu.
- 3.1.1 V případě, že BETATOUR obdržel od zákazníka odstoupení od cestovní smlouvy do 60-ti dnů před termínem zahájení zájezdu činí odstúpné 25% z celkové ceny zájezdu.
- 3.1.2 V případě, že BETATOUR obdržel od zákazníka odstoupení od cestovní smlouvy od 59 dne do 30 dne před termínem zahájení zájezdu činí odstúpné 50% z celkové ceny zájezdu.
- 3.1.3 V případě, že BETATOUR obdržel od zákazníka odstoupení od cestovní smlouvy od 29 dne do 4 dne před termínem zahájení zájezdu činí odstúpné 70% z celkové ceny zájezdu.
- 3.1.4 V případě, že BETATOUR obdržel od zákazníka odstoupení od cestovní smlouvy později než 4 dny před termínem zahájení zájezdu činí odstúpné 100% z celkové ceny zájezdu.
- 3.2 Výše odstúpného se vždy vypočítává z celkové ceny zájezdu.
- 3.3 Den, ve kterém došlo doručení odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy BETATOUR se započítává do výše uvedeného počtu dnů rozhodných pro výpočet odstúpného a dále se do tohoto počtu dnů nezapočítává den určený jako den zahájení zájezdu.
- 3.4 BETATOUR může před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou platností od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu nebo v případě porušení povinností zákazníkem tj. zejména nikoli však výlučně v případě porušení cestovní smlouvy zákazníkem spočívajícím v neuhrazení ceny zájezdu řádně a včas v souladu s cestovní smlouvou.
- 3.5 Odstoupil-li zákazník od cestovní smlouvy podle bodu 3.7 těchto podmínek nebo odstoupila-li BETATOUR od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu BETATOUR na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. V takovém případě při uzavření nové cestovní smlouvy se platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy.
- 3.6 Na základě žádosti zákazníka provede BETATOUR pokud je to objektivně možné dále specifikovanou změnu. Provedení či neprovedení změn je zcela na uvážení BETATOUR a není na něm právní nárok to neplatit v případě, že před zahájením zájezdu zákazník písemně oznámí BETATOUR, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením cestovní smlouvy. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady cestovní kancelář v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (viz dále).
- 3.6.1 V případě změny jména cestujících, v případě zařazení náhradníka a/nebo změny jména napříklád v důsledku sňatku je zákazník povinen uhradit BETATOUR částku ve výši Kč 500,- za každou jednotlivou změnu a osobu.
- 3.6.2 V případě prodloužení a/nebo zkrácení trvání pobytu při zachování původního termínu zahájení zájezdu je zákazník povinen uhradit BETATOUR částku ve výši Kč 500,- za každou jednotlivou změnu a osobu.
- 3.6.3 V případě změny termínu zahájení zájezdu a zároveň místa pobytu zájezdu je zákazník povinen uhradit BETATOUR do 29 dní před termínem zahájení zájezdu poplatek ve výši Kč 500,- za každou jednotlivou změnu a osobu a v době od 28 dne a v následujících dnech před termínem zahájení zájezdu není zákazník oprávněn o změnu termínu BETATOUR požádat.
- 3.6.4 V případě změny hotelu při zachování termínu zahájení a ukončení zájezdu a místa pobytu je zákazník povinen uhradit BETATOUR částku ve výši Kč 500,- za každou jednotlivou změnu a osobu.
- 3.7 Je-li BETATOUR nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li BETATOUR

změnu cestovní smlouvy podle výše uvedeného, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou bez dalšího souhlasí.

- 3.8 BETATOUR je oprávněna zrušit zájezd není-li ve stanovené lhůtě deseti (10) dnů před termínem zahájení zájezdu dodržen minimální počet předávající (25) zákazníků příslušného zájezdu.

4. ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA A BETATOUR

- 4.1 BETATOUR neodpovídá zákazníkovi za případné zpoždění odjezdu/odletu a přijezdu/přiletu do místa ubytování případně jiné zpoždění v časovém harmonogramu zájezdu a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení dopravních cest. Zákazník musí při plánování příjů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. BETATOUR neodpovídá za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku těchto zpoždění. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.
- 4.2 Každý zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník. Zákazník je zároveň povinen pečlivě si přefotografovat obdržené vouchery a cestovní doklady.
- 5. REKLAMACE**
- 5.1 Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn provést reklamaci. Zákazník je povinen oznámit reklamaci neproděně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. Reklamaci zákazník uplatňuje nejdříve u zástupce nebo delegáta či průvodce BETATOUR v místě konání zájezdu, a to vše písemnou formou. V případě že reklamacie nebude zákazníkem provedena písemně a bez zbytečného prodloužení, vystavuje se zákazník riziku, že se zmenší, omezi nebo zanikne nárok na uznání reklamacie a úhradu všech později vzniklých škod, které by při včasném oznámení při řešení reklamacie nevznikly. BETATOUR je oprávněna při vyřizování reklamacie v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzaci. Nároky zákazník zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vady, do 3 měsíců po skončení zájezdu. Zákazník je při uplatňování reklamacie povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově podložit, souasně je povinen předložit doklad o poskytnutí služby, stejnopis objednávký, fakturu apod., příp. rovněž věc, jejíž vadu reklamuje. Vyřízení reklamacie musí být provedeno nejpozději do třiceti (30) dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
- 5.2 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu BETATOUR (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a BETATOUR zabezpečené zájezdy, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6. POJISTĚNÍ

Zákazníci jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni v souladu s ustanovením zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou.

7. OSTATNÍ

- 7.1 Způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednaný při knihování zájezdu. Cestovní kancelář je oprávněna k předání cestovních dokladů přímo v den odletu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňují nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrá možnost prodloužení při doručení dokladů cestujícímu, a to i v případě že byl sjednán jiný způsob předání dokladů. Za cestovní doklady se nepovažují pasové, celní, zdravotní či jiné formality nezbytné k cestě dle předpisů cílové (tranzitní) země).
- 7.2 BETATOUR si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním narušuje jeho chod, popř. hrozi nebezpečí, že by to situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek. Z přepravy však mohou být vyloučeni i zákazníci, která např. v případě zpoždění slovně napadají zástupce BETATOUR nebo se hrubě a vulgárně vyjadřují o této společnosti nebo jejich zástupcích. V případě vyloučení z přepravy nebo ze zájezdu zaniká nárok zákazníka na úhradu nečerpaných služeb. BETATOUR prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti a zdraví pracovníků společnosti.
- 7.3 Na základě předpisů a úmluv běžných v mezinárodní letecké dopravě si BETATOUR vyhrazuje možnost změny místa odletu, trasy letu, letecké společnosti, typu letadla a letového plánu. Přesné platné časy odletu a přiletu jsou uvedeny v cestovních dokladech týkajících se zájezdu předaných zákazníkovi.
- 7.4 Trasa a časy odjezdů a návratů budou uvedeny v cestovních dokladech. BETATOUR si vyhrazuje právo změny těchto údajů. Odjezdy do většiny pobytových míst jsou plánovány v dopoledních hodinách (svozy) a odpoledních hodinách (Praha), takže je nutno počítat s nočními přejezdy. Vzhledem k nepředvídaným okolnostem, jako je počasí, čekání na hraničních přechodech, může dojít k prodloužení plánované doby přepravy.
- 7.5 Zákazník, který použije vlastní dopravu, je zodpovědný za dodržení termínu nástupu a ukončení pobytu. Pro plánování cesty je nutné vzít v úvahu, že je možné se ubytovat až v odpoledních hodinách a při odjezdu je třeba uvolnit pokoje v dopoledních hodinách. Přijezd později než 18:00 hodin je třeba hlásit přímo v hotelu, který je místem ubytování zájezdu.
- 7.6 Ubytovací služby zájezdu poskytované společností BETATOUR odpovídají popisu v nabídce společnosti BETATOUR. V období prve a po hlavní sezóně je možné, že některá zařízení nebudou v provozu (bary apod.). V oblasti rekreace může také dojít k rusení klidu, jak stavební činnosti, tak i provozem nočních podniků. Také stavební styl umožňuje proslech mezi jednotlivými místnostmi. V některých zemích může docházet i k opakovaným výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. Vybavení, velikost a poloha pokojů/stejně/kategorie nejsou vždy stejné. Rozdílností pokojů probíhá zásadně za strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 10 hodin (někdy do 12 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14. hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňuje k delšímu používání pokojů. U nabídek BETATOUR hotel, apartmán apod. garantujeme pouze kategorii, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Jméno hotelu se zákazník dozví po přiletu/přijezdu do cílové oblasti.
- 7.7 Přeprava jednoho páru lyží nebo jednoho snowboardu v ceně letenky a nepočítá se do váhového limitu. Zvlitva (pes/kočka) do maximální váhy 5 kg lze přepravovat na palubě letadla za zvláštních podmínek. Ostatní zvlitva je možno přepravovat klimatizovaném zavazadlovém prostoru v dolní části letadla ve zvláštních kontejnerech určených k tomuto účelu. Přeprava všech zvířat musí být ohlášená již při rezervaci a je za zvláštní příplatek. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mydlo. V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo, marmeládu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. Ve většině destinací nejsou k dispozici při příjezdu ani odjezdu uzamykatelné místnosti pro zavazadla a není v možnostech BETATOUR tuto místnost vyžádat. Z toho důvodu BETATOUR nenese odpovědnost za ztracené cenné věci a není proto možné žádat náhradu škody. Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla během přepravy, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příjezdu na příslušném místě a sepsán protokol, který je nutný pro další jednání s přepravní společností. Stejným způsobem je nutné postupovat i při ztrátě osobních věcí z hotelového apartmánu či z prostu vyhrazeného k odložení zavazadel.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Předáním podepsané cestovní smlouvy nebo předáním podepsané objednávky zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 a násl., zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, BETATOUR zpracovával chráněné osobní údaje zákazníka, včetně rodného čísla. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je BETATOUR oprávněn zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovatelů či zprostředkovatelů BETATOUR a pro akviziční činnost. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je BETATOUR oprávněn uchovávat po dobu pěti (5) let, po uplynutí této doby je povinen tyto údaje zlikvidovat. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat BETATOUR nebo úřadem pro ochranu osobních údajů registrovaný zpracovatel v souladu s § 16 citovaného zákona a tyto údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům BETATOUR, kteří zpracovávají osobních údajů provádějí, dále těm osobám, které jsou oprávněny nabízet služby poskytované nebo zprostředkované BETATOUR, tyto služby poskytovat, vyřizovat reklamace a zpracovávat účetní operace – úhrady za poskytnuté služby, a dále mohou být tyto údaje zpřístupněny zaměstnancům pověřeným zpracovatelem a také osobám, prodeji jejichž zájezdu BETATOUR zprostředkovává a jejich zaměstnancům. Při zpracování osobních údajů zákazníka je BETATOUR povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemně odvolat.

Nezapomenejte si pozorně přečíst u jednotlivých destinací informace o specifických podmínkách té které oblasti (placení kaucí, vybavení apartmán/studií), půjčování sportovního vybavení, placení pobytových tax apod.)

V Praze dne 1.8.2008

© 2008 CK Beta tour, spol. s r. o.