

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH BULGARIATOUR spol. s r. o., platné od 15. 10. 2018

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VSP“ nebo „Všeobecné smluvní podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Bulgariatour spol. s r. o., IČ 41751434, DiC CZ41751434, 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 „Bulgariatour“ nebo „CK Bulgariatour“).

Tyto Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Bulgariatour a jsou platné a účinné od 15. 10. 2018. Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s cestovní kanceláří Bulgariatour smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena. Smluvní strany sjednávají, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabytá právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodně-li se cestovní kancelář Bulgariatour a zákazník jinak. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK Bulgariatour vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

Príslušná ustanovení Všeobecných smluvních podmínek, týkající se informací obsažených ve smlouvě o zájezdu, se na potvrzení o zájezdu užívají analogicky. CK Bulgariatour se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

- 1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Bulgariatour a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu uzavřené mezi cestovní kanceláří Bulgariatour a zákazníkem, přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu cestovní kanceláří Bulgariatour či jí zmocněným zástupcem do e-mailové schránky zákazníka či na jeho korespondenční adresu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky“) a případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.
- 1.2. Obsah smlouvy o zájezdu je určen katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, Přepravními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.
- 1.3. V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými podmínkami, Všeobecnými smluvními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu tvoří její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi Bulgariatour a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.
- 1.4. Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.
- 1.5. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi CK Bulgariatour a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“ či na „na zpětné potvrzení“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Bulgariatour vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem, dle bodu 3. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavce 2. občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (a) ubytovacích kapacit, (b) přepravních kapacit či (c) jiné objektivní příčiny na straně CK Bulgariatour. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK Bulgariatour nejpozději do 7 dní od úhrady plné ceny zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK Bulgariatour.

2. CENY ZÁJEZDŮ

- 2.1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.
- 2.2. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, případně vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.), poplatek za dítě do 2 let.
- 2.3. Cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CK Bulgariatour známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady příměřeným způsobem vyčíst před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK Bulgariatour druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. CK Bulgariatour má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK Bulgariatour vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejně CK Bulgariatour, jejíž adresa je uvedena v katalogu (aktualizace je zveřejněna na www.bulgariatour.cz), případně u k tomu zmocněného obchodního zástupce Bulgariatour. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK Bulgariatour právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku 6, čímž není dotčeno právo Bulgariatour na náhradu škody.
- 3.2. CK Bulgariatour je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb).
 - a) U leteckých zájezdů se slevou za včasný nákup (First Minute) umožňují CK Bulgariatour platit zálohy ve výši:
 - **1 000 Kč za osobu** při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 12. 2018. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 2. 2019,
 - **1 500 Kč za osobu** při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 1. 2019. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 3. 2019,
 - **3 000 Kč za osobu** při uzavření smlouvy o zájezdu do 28. 2. 2019. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 4. 2019,
 - **5 000 Kč za osobu** při uzavření smlouvy o zájezdu do 31. 3. 2019. Doplatek do požadované zálohy ve výši 50 % konečné ceny zájezdu je splatný do 15. 5. 2019.
 - b) Záloha je splatná při uzavření smlouvy o zájezdu. Konečná cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před odletem/ odjezdem. Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit konečnou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu, nedohodnou-li se Bulgariatour se zákazníkem jinak. Není-li celková cena zájezdu v plné výši, tedy řádně a včas uhrazena, nemá zákazník nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb.
 - c) V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše záloha stanovená dle podmínek uvedených zejména v katalogích a jiných nabídkových materiálech CK Bulgariatour. Tato záloha je splatná při sepsání smlouvy o zájezdu.
 - d) V případě nákupu zájezdu dle individuální objednávky nebo na vyžádání je Bulgariatour oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy ve výši 100 % celkové ceny.
 - e) V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace.
 - f) V případě sjednání cestovního pojištění je cena pojištění zahrnuta do konečné ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši.
 - g) V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu CK Bulgariatour (ceny nebo jiného poukazu) se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi poukaz CK Bulgariatour v hodnotě ponižené o stornopoplatky. Původní poukaz se nevrací a poukaz nelze proplatit v penězích, není-li stanoveno jinak. Poukazy Sodeexo Pass a Flexi Pass lze uplatnit pouze do hodnoty 50 % z konečné ceny zájezdu, maximálně však do výše 12 000 Kč za zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy (pokud není uvedeno jinak).
 - h) Poplatky za změny v knihovně, postupem smlouvy o zájezdu a odstoupení od smlouvy (odstupné dle článku 6 a 7) jsou splatné ihned.

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

4. PŘÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

4.1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK Bulgariatour zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK Bulgariatour známy,
- c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6,
- e) právo písemně oznámit CK Bulgariatour, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášen nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s postoupením smlouvy dle článku 7., a to vše před zahájením zájezdu,
- f) právo na reklamaci v souladu s článkem 8,
- g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech,
- h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- i) právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Bulgariatour známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán.

4.2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK Bulgariatour součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě o zájezdu, včetně jakýchkoli změn takových údajů, uvést kontaktní telefon (případně email) na němž bude zákazník v případě potřeby k zastizení, a předložit doklady požadované CK Bulgariatour pro zajištění zájezdu,
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně poskytnout doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb,
- c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3.,
- d) převzít od Bulgariatour doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat; způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednan při uzavření smlouvy o zájezdu,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.
- f) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí Bulgariatour. Bulgariatour nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobí vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- g) zaplatit dle uzavřené smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce Bulgariatour,
- h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK Bulgariatour a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučíme oznámení provede písemnou formou,
- i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK Bulgariatour či ohrozit nebo poškodit jméno CK Bulgariatour a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta),

- j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
- k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákaznky či osoby,
- l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- m) řídit se pokyny zástupce CK Bulgariatour či jiné osoby určené CK Bulgariatour, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.
- n) zákazníci se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. čísle +420 222 516 777 nebo +420 777 870 255 nebo na www.bulgariatour.cz

4.3. K základním povinnostem zákazníka právnícké osoby dále patří:

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

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

- 5.1. CK Bulgariatour si, ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 občanského zákoníku, vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
- Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány 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 vč. mezipřístání a termínu letu. CK Bulgariatour neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedených 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 odstoupného (tj. stornopoplatků).
- 5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK Bulgariatour podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK Bulgariatour splnit zvláštní požadavky 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 Bulgariatour stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odstoupné za předčasně ukončený závazek. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK Bulgariatour 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, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu a výše odstoupného 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.
- 5.3. CK Bulgariatour může zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost zákazníkovi oznámila:
- a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
 - b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
 - c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.
- CK Bulgariatour může dále zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti 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 Bulgariatour 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, Bulgariatour 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 Bulgariatour povinna v přiměřené lhůtě a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel 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 Bulgariatour povinna 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 Bulgariatour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je Bulgariatour povinna 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 Bulgariatour povinna:
- 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

- 6.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK Bulgariatour jen tehdy, byl-li zájezd zrušen (bod 5.3.), anebo porušil-li zákazník svou povinnost (bod 4.2. a 6.5.). Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Vyma dvě důvody odstoupení od smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2. je zákazník povinen uhradit CK Bulgariatour, v souvislosti s odstoupením, odstoupné podle bodu 6.3. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu je CK Bulgariatour povinna zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkům, snížené o případné odstoupné.
- 6.2. Zákazník, v souvislosti s odstoupením, není povinen platit CK Bulgariatour odstoupné dle bodu 6.3 v těchto případech:
- a) vnější okolnosti nutí CK Bulgariatour podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (bod 5.2.);
 - b) CK Bulgariatour nemůže splnit zvláštní požadavky 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 Bulgariatour odstoupila od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu dle bodu 5.3.
 - e) CK Bulgariatour zvýší cenu zájezdu o více než osm procent
- 6.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Bulgariatour stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Bulgariatour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkům, je zákazník povinen zaplatit CK Bulgariatour odstoupné ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:
- od 60. dne před odletem/odjezdem 10% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu, minimálně však 1 000 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. Bulgariatour má právo jednostranně započítat odstoupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. V případě, že odstoupné 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 Bulgariatour od smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkům mu nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit Bulgariatour veškeré více náklady, které CK Bulgariatour vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.

- 6.6. Konečnou cenou se rozumí celková cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkům zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena, minus příplatek za cestovní pojištění, které podléhá stornu ve výši 100 %.
- 6.7. Skutečné vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Bulgariatour a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 6.8. U destinace Albena je stornoplatek za odstoupení od smlouvy vždy min. 70 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu. Dále dle bodu 6.3.
- 6.9. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupného 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 % stornoplatky z ceny sjednaného cestovního pojištění. Platí také pro cestovní pojištění, které je poskytováno zcela zdarma se 100% slevou.
- 6.11. Ubytování vlastní dopravou podléhá minimálnímu stornu 30 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu do 30. dne před odjezdem. Dále dle bodu 6.3.
- 6.12. Samostatně letenky, objednaný seating v letadle, zájezdy na vyžádání a individuální zájezdy na míru podléhají stornu 100 %.
- 6.13. Stornovací poplatky za objednanou nadávku jsou do 7 dní zdarma; 6 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.

7. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA, 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 Bulgariatour 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.
- Bulgariatour nebo zprostředkovatel prodeje 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, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
- Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které Bulgariatour v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek Bulgariatour a poplatek 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 jí 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 Bulgariatour 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 zákazníkům požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníkem od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstoupné dle bodu 6.3.
- 7.2. U destinace Albena je jakákoliv změna ve smlouvě o zájezdu považována za storno dle bodu 6.8. Výměna osoby (sjednání nové rezervace) na vyžádání u hotelu v závislosti na obsazenosti. V případě akceptace změny osoby, bude nové přihlášení sjednáno v aktuální ceně (platné v den změny ve smlouvě o zájezdu) pro všechny účastníky bez původních slev.
- 7.3. Zákazníkům požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. CK Bulgariatour vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstoupného dle bodu 6.3. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.
- 7.4. Změna počtu osob v ubytování – v případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývajících osoba zaplatit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazené lůžko. Stejný případ nastává ve

třílůžkových pokojích a apartmánech, kdy je nutné zaplatit neobsazené lůžko, pokud nelze zajistit menší pokoj. Pokud se v případě storna dospělá osoba na lůžku přesouvá dítě z přístýlky na lůžko, hradí dítě cenu osoby na lůžko, pokud není uvedeno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeny stornopoplatky dle bodu 6.3.

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

- 8.1. Bulgariatour odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost Bulgariatour kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požadát o pomoc, otcitne-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 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. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může požadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 8.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- 8.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout Bulgariatour bez zbytečného odkladu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Bulgariatour odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžitě napravit. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Bulgariatour a zákazník sjednávají, že promlčení lhůtu pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky.
- 8.4. Bulgariatour odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li Bulgariatour vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
- 8.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Bulgariatour bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne Bulgariatour zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je Bulgariatour povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- 8.6. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, Bulgariatour a jejich obchodních partnerů.
- 8.7. Bulgariatour odpovídá za škodu a újmu způsobenou tím, že ona nebo jiné osoby poskytující v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu porušili své povinnosti. Ani v těchto případech však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepředvídatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. Bulgariatour a zákazník sjednávají, že promlčení lhůtu 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 povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí Bulgariatour škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost Bulgariatour hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
- 8.9. Cestovní kancelář Bulgariatour nese 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. Bulgariatour rovněž neodpovídá za škodu a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí poskytovanou 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 cestovní kanceláře Bulgariatour není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře Bulgariatour (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář Bulgariatour zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 8.10. Náhrada škody, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké dopravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel

v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002.

V případě 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 Přípravami podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlepě přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přípravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlepě ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. V případě vzniku vady na palubě letadla je zákazník povinen požádat o písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně a věcně popsána. Zmíněné potvrzení je zákazník povinen předat po skončení zájezdu pracovníkovi cestovní kanceláře Bulgariatour, případně zaslat do sídla CK Bulgariatour.

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

8.12. V případě sporu mezi zákazníkem a CK Bulgariatour má zákazník právo využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také „ADR“). Řízení je oprávněn zahájit zákazník podáním návrhu k věcně příslušnému subjektu, kterým je v případě smlouvy o zájezdu Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval CK Bulgariatour za účelem řešení sporu poprvé. ADR při ČOI se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dostupnými na internetových stránkách ČOI – www.coi.cz. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz; www.adr.coi.cz

9. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

CK Bulgariatour je povinna po dobu celou 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 Bulgariatour z důvodu svého úpadku:

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

CK Bulgariatour je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-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 zajistovala 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 ZÁKÁZNÍKA

V ceně zájezdů není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí ani pojištění pro případ odstoupení od smlouvy o zájezdu. Zákazníkům se doporučuje uplatnit cestovní pojištění prostřednictvím CK Bulgariatour, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK Bulgariatour uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK Bulgariatour 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 pojištětelem, 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.

Pojištěním 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 straně 7. katalogu LÉTO 2019 - CK BULGARIATOUR a na www.bulgariatour.cz v části „Všeobecné info/ Cestovní pojištění“.

Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění. Doporučené komplexní cestovní pojištění K35 od UNIQA pojišťovny včetně pojištění storna zájezdu do výše pojistné částky 20 000 Kč za osobu nabízí CK Bulgariatour za vyhovodného cenu:

8 dní **280 Kč/dospělý**, dítě 0-12 let **140 Kč**
 11 dní **385 Kč/dospělý**, dítě 0-12 let **195 Kč**
 12 dní **420 Kč/dospělý**, dítě 0-12 let **210 Kč**
 15 dní **500 Kč/dospělý**, dítě 0-12 let **250 Kč**.

V den nastoupení zájezdu nesmí dítě dojíždět 12 let.

11. DALŠÍ PODMÍNKY

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

11.1. Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace CK Bulgariatour uvádí na www.bulgariatour.cz. Upozorňujeme, že při sníženému obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Pokud hotel nabízí animační programy, bývají připravované 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 servírování. Za hlavní sezónu je považován měsíc červenec a srpen (není-li uvedeno jinak). Veškeré příplatky a poplatky v cizí měně uvedené v katalogu jsou pouze orientační. Období a otevírací dobu provozovatelů např. restauračních zařízení, směnárny, obchodů a půjčoven.

11.2. Hygiena

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

11.3. Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. 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 přiležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mydlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předemtnou kategorii ubytování. Minimální obsazení pokoje je dáno počtem pevných lůžek. Dětská cena na lůžko platí pouze v doprovodu jedné dospělé osoby. Jednolůžkové pokoje - i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V případě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou může být pokoj vybaven pouze jedním lůžkem.

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

Přístýlky – nejsou součástí pokoje, pokud to nevyžaduje počet osob v pokoji. Přístýlky mohou být rozkládací křesla nebo gauče, palandy, pohovky, skládací pěnové matrace nebo spartakiádní lehátka. V některých případech to mohou být postele, kovovým mechanismem připevněné k pevnému lůžku, pod nímž jsou zasunuty nebo postele užší a kratší. Ve všech takových případech by měl zákazník počítat s omezením volného prostoru a snížením pohodlí a komfortu. Přístýlky se nedoporučují pro dospělé osoby. V případě, že patří k vybavení pokoje lednice, jedná se o obvyklé o malou lednici, která není doplňována zbožím a klienti ji mohou využívat k vlastní potřebě. CK Bulgariatour ani provozovatel ubytovací kapacity není zodpovědný za případnou ztrátu šperků, finanční hotovosti a jiných cenností. Všem klientům proto doporučujeme jejich uložení v bezpečnostních schránkách nebo trezoru.

Nejlépe dovolená je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Proto jsou některá turistická střediska přescena zábavními podniky – bary, vinárny, diskotekami a nočními kluby. Jejich provoz je obvykle hluchý. V ubytovacích objektech nemůže naše CK zajistit absolutní klid. Nejlépe je přizpůsobit se místním podmínkám a přes poledne si zdřímnout, abyste si pak mohli vychutnat krásné letní večery. Klidnější podmínky jsou spíše před a po hlavní sezóně, kdy se v letoviscích nachází méně turistů. Tento hluk nesnižuje kvalitu nasmalovaných služeb a nemůže být předmětem reklamaci. Rovněž je někdy třeba počítat se stavební činností v blízkosti hotelů, na kterou cestovní kancelář nemá vliv. Nemůže ovlivnit vzhled nebo úpravu pozemků sousedících s danou kapacitou, jelikož tyto pozemky nejsou jejich součástí. Pečlivě však vybíráme ubytovací kapacity tak, abychom se stavební činností v jejich blízkosti vyhnuli. CK nenese odpovědnost za případné změny, které nastaly později (např. stavební činnost v okolí hotelů a penzionů).

Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskoteky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Zvláštní požadavky – naše CK se snaží v maximální míře splnit Vaše zvláštní požadavky, např. na ubytování v přízemí nebo naopak ve vyšším patře, přidělení konkrétních pokojů či zajištění apartmánů nebo pokoje vedle sebe pro rodiny, které cestují společně apod. Za přidělování pokojů je odpovědný ubytovatel. Jelikož některé hotely mají pokoje v různých barevných provedeních s jiným nábytkem a v různém designu (nelze v katalogu prezentovat všechny typy pokojů), musí klient fotografie považovat pouze za ilustrační. Tyto požadavky nelze potvrdit před odjezdem a pokud se nám v některých případech přes veškerou snahu nepodaří zajistit, nemůžeme poskytovat žádné slevy ani kompenzace, neboť se jedná o nezávadné požadavky klienta (nejedná o součásti 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, uvedte to již při rezervaci. Výhled může být někdy částečně omezen stromy nebo jinou vegetací.

Převážná část států EU zařazuje ubytovací zařízení do pěti tříd (zatím není v rámci EU vymezena jednotná terminologie, a proto pro označení úrovně poskytnutých 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. Všechny lety nabízené naší cestovní kancelář jsou provozovány renovovanými leteckými společnostmi. 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.

Na letech společnosti Travel Service, a. s. (Smart Wings) má každý cestující zákazník nárok na bezplatnou dopravu jednoho zavazadla do max. váhy 23 kg, pokud není v cestovních dokladech uvedeno jinak. Při nadváze je účtován poplatek. Příruční zavazadlo nesmí překročit 8 kg a nezapočítává se do bezplatně dopravených zavazadel do výše 23 kg. Děti do dvou let cestující za manipulační poplatek 500 Kč, nemají nárok na místo v letadle ani na bezplatnou přepravu zavazadel. Veškeré podrobnosti ve vztahu k letecké dopravě, resp. podrobné přepravní podmínky, nalezne zákazník na internetových stránkách CK Bulgariatour nebo je v případě zájmu obdrží v prodejnách CK Bulgariatour.

11.5. Transfery v destinaci

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

11.6. Délka a rozsah zájezdu

Délka zájezdu je vyjádřena v tomto katalogu 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 uhraných nocí. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12:00 (poledne) následujícího dne. I když noce nebyl čerpán v plném rozsahu, stejně jako za služby nečerpané z titulu zpovědní dopravy, nemůžeme CK Bulgariatour poskytovat žádnou finanční náhradu za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena.

První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené. Časný příjezd či pozdní odjezd neoprávnějí k delšímu používání pokojů. Délka

pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhraných nocí (viz ceník). Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájím a ukončím zájezdu rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou okamžik započítání letecké přepravy (tj. okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem). Naši snahou je zkrátit Vám při příjezdu dobu čekání na ubytování na minimum. Stejně tak při odjezdu Vám zpravidla naši zástupci zabezpečí po nezbytně nutnou dobu úschovu zavazadel. Bohužel nemůžeme garantovat v každém případě bezprostřední návaznost ubytování, popřípadě opuštění pokojů nebo apartmá, na Vaš 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 najdeme pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně. Při výpadech proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. V posledních letech jsou klimatizace modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití pokojového klíče, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění pokojů, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

11.8. Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. V některých ubytovacích kapacitách se nabízejí také typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklými kořeními a nepodávají se vždy horké. Převládá zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně je servírovaná, většinou opakující se nabídka, která se skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a džem nebo marmeláda, sýr, salám, někdy vejce. Snídaně podávána 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, střídatě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večeře je buď servírovaná 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 sezónu (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 směrníci 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 kuchynku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvíráky 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 uhraných 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. 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 vyláčení kaminků z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů např. po bouři nenese CK odpovědnost. Přibližná vzdálenost od moře, která je v 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 místním, pro naše představy často hluchému obyvatelstvu. Čištění pláže spadá do oblasti úkolů místních obcí. Proměň 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 plně kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na vyletech.

11.10. Bazény

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

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) výpádkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

11.12. Hmyz

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

11.13. Wi-Fi připojení

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

11.14. Víza a pasy

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

11.15. Poplatek za dítě do 2 let

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

11.16. Dětská cena

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

11.17. Zájezdy Last Minute

V případě nákupu zájezdu na poslední chvíli „LAST MOMENT“ nebo „LAST MINUTE“, je klientům poskytnuta výrazná sleva a CK Bulgariatour si vyhrazuje právo na případnou změnu ubytovací kapacity ve stejné kategorii. Ubytovací

kapacita může být odlišná od nabídky z aktuálního katalogu nebo webu, na základě operátorské nabídky. Ubytování „NO NAME“, kdy CK nabízí ubytování jako nejlevnější volbu, bez garance ubytování v konkrétním hotelu či penzionu, splňuje minimální prezentovanou kvalitu. V některých případech může být vlastní sociální zařízení přes chodbu.

11.18. Delegát

Všechny zájezdy CK Bulgariatur, není-li uvedeno jinak, mají svého delegáta. Úloha delegátů může být různá. V tranzitních prostorách letišť a po dobu letu o Vás budou pečovat zaměstnanci letišť a letecké společnosti.

Po přiletu 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 možností fakultativních výletů a zodpoví Vaše případné dotazy. Vzhledem k tomu, že delegát má obvykle na starost více ubytovacích objektů, doporučujeme využívat pro řešení veškerých záležitostí a popřípadě problémů především úřední hodiny nebo pravidelné schůzky, které jsou předem vyhlášeny. U některých typů zájezdů 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, oznámte tuto skutečnost našemu delegátovi. Ne vždy je delegát přítomen všem transferům, je však zodpovědný za poskytnutí důležitých pokynů a řádnou organizaci. V destinacích, kde nemá cestovní kancelář zajištěný stálý delegátský servis, je klientům k dispozici na mobilním telefonu delegát z nejbližší destinace. V Bulharsku v Primorskou a v Recku v Potosse – Thassos jsou otevřeny sezónní pobočky naší cestovní kanceláře, které jsou Vám k dispozici v úředních hodinách se službami našich delegátů. Delegát nemůže ve svém voze převážet klienty k lékaři, ale může je doprovázet dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu.

11.19. Fakultativní výlety

Pořadatelem fakultativních výletů není CK Bulgariatur. Nabídku výletů v místě vašeho pobytu vám od místní agentury poskytne zástupce CK Bulgariatur v destinaci. Fakultativní výlety jsou nepovinné výlety na objednávku, platí se obvykle v místní měně a jsou prováděny česky/slovensky, příp. anglicky nebo německy mluvícím průvodcem. Výlety jsou pořádaný v případě minimální účasti, kterou stanoví místní agentura (operátor). Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepříznivé počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Případnou reklamaci úroveň fakultativního výletu je třeba podat u agentury na místě (a to i v případě, pokud je CK zprostředkovatelem těchto služeb) a nikoliv u CK Bulgariatur.

11.20. Komplexní odbavení

Klientům je komplexní odbavení (pokyny k odletu, kartičky pojištění, voucher) zasíláno e-mailem, poštou nebo si jej mohou osobně vyzvednout v CK Bulgariatur, Vinohradská 34/30, Praha 2. Odbavení je zasíláno nejpozději 7 dní před plánovaným odletem, v případě úhrady zájezdu v plné výši. Při zakoupení zájezdu v době kratší než 7 dní před odletem, vám bude odbavení předáno při sepsání smlouvy o zájezdu v CK nebo u provizního prodejce. Jakýkoliv zásah (vpisování poznámek) ze strany klienta do smlouvy o zájezdu či voucheru jej znehodnocuje a činí tyto doklady neplatnými.

11.21. Pobytová taxa

V destinaci Recko jsou nově 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 výše pobytových tax ve Vaší destinaci naleznete na webu Vámi zvolené destinace, popř. Vám informaci na vyžádání poskytne pracovník CK Bulgariatur.

11.22. Sezóny

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

11.23. Informace v katalogu

Protože se katalogy připravují 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 katalogové fotografie mohou ve výjimečných případech odchylovat od skutečné situace. Veškeré údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách obsažené v katalogu odpovídají informacím známým v době tisku a CK Bulgariatur, si vyhrazuje právo na jejich změnu. Zakreslení hotelů v pobytových oblastech v katalogu má pouze informativní charakter.

12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

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

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

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále „GDPR“). CK Bulgariatur při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK Bulgariatur své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu.

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

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

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

- 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;
- ochrana práv a právem chráněných zájmů CK Bulgariatur, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK Bulgariatur na základě článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- dodržení právní povinnosti CK Bulgariatur stanovené obecně závazným právním předpisem na základě článku 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK Bulgariatur uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
- marketingové a obchodní účely na základě článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK Bulgariatur.

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@bulgariatur.cz a CK BULGARIATUR 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 uzavřené mezi zákazníkem a CK Bulgariatur 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 Bulgariatur 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 Bulgariatur;

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 Bulgariatur, 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 osobního údaje se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně zneemožněna jeho identifikace.

Zpracovávají informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

12.9. Za účelem uvedeným v článku 12.4.(a) bude CK Bulgariatur 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:

- provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- poskytovatel služeb letecké přepravy;
- pojišťovna spolupracující s CK Bulgariatur, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal jako je např. parkování na letišti apod.

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

12.11. Zákazník bere na vědomí, že CK Bulgariatur 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 Bulgariatur 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 Bulgariatur 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 Bulgariatur o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Na žádost zákazníka je CK Bulgariatur povinna poskytnout zákazníkovi následující informace a vydat mu o nich kopii zpracováváných 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 jí 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; g) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu. Dotazy a žádosti ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu info@bulgariatur.cz.

12.14. Zákazník má právo získat své osobní údaje, které CK Bulgariatur zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (a) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (b) zpracování se provádí automatizovaně.

12.5. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK Bulgariatur 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 Bulgariatur o vysvětlení, nebo (b) požadovat, aby CK Bulgariatur odstranil takto vzniklý stav. Jestliže bude žádost uživatele shledána oprávněnou, CK Bulgariatur 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 námitku proti zpracování osobních údajů. Zákazník má právo požadovat, aby CK Bulgariatur 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;

c) CK Bulgariatour již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;

d) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK Bulgariatour převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

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

12.17. Podpisem smlouvy o zájezdu, objednávkou zájezdu, případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Bulgariatour stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK Bulgariatour jejich osobní údaje a že tyto osoby byly seznámeny s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobně

„Informace o zpracování osobních údajů“ (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na www.bulgariatour.cz/stranky/vseobecne-info/ochrana-osobnich-udaju.

13. IDENTITA SKUTEČNÉHO LETECKÉHO DOPRAVCE

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

14. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

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

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky 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 Všeobecných smluvních podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně účinným objednávkou zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou jim Všeobecné smluvní podmínky, katalog, případně dodatečné nabídky, Převážní podmínky a případné zvláštní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK Bulgariatour o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CK Bulgariatour přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smlouvy o zájezdu již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na tiskové chyby.

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

REKLAMAČNÍ ŘÁD BULGARIATOUR spol. s r. o.

1. PŘEDMĚT

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „CK Bulgariatour“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva o zájezdu“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti CK Bulgariatour za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacie“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

2. VADY ZÁJEZDU

CK Bulgariatour odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vyčtena zákazníkem v souladu s § 2540 a v souladu s § 2537 odst. 2 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

3. REKLAMACE

Při řešení reklamacie 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, zástupci pověřenému CK Bulgariatour (dále jen „delegát CK Bulgariatour“), jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacie, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci. Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK Bulgariatour během trvání zájezdu, či v sídle nebo místě podnikání CK Bulgariatour, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK Bulgariatour pověřeného pracovníka. Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamacie uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacie, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacie průkazně skutkově doloží. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK Bulgariatour odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. CK Bulgariatour zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou (dále jen „obchodní zástupce“), může zákazník reklamaci uplatnit u tohoto obchodního zástupce. Za zákazníka se pro účely reklamacie považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě o zájezdu. K uplatnění reklamací musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacie a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá delegátovi CK Bulgariatour v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepíše a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

CK Bulgariatour nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nepočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se CK Bulgariatour se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CK Bulgariatour zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 5. tohoto reklamačního řádu. V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

5. POSKYTNUTÍ KOMPENZACE

Má-li zájezd vadu a zákazník jí vytknul bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK Bulgariatour se povinnosti k náhradě škody též zproutí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

V případě vzniku vad týkajících se kvality ubytování je zákazník povinen neprodleně oznámit příslušnou vadu delegátovi CK Bulgariatour přímo v místě pobytu. Zákazník je povinen poskytnout delegátovi veškerou nutnou součinnost pro sepsání písemného protokolu o vadě, který je nezbytným předpokladem poskytnutí slevy. Odmítne-li zákazník tuto součinnost delegátovi poskytnout (např. neumožní delegátovi vstup do jeho pokoje), nebude možné poskytnutí slevy. Vznik vady může zákazník doložit fotodokumentací, kterou spolu s potvrzením poskytovatele odevzdá po skončení zájezdu CK Bulgariatour, popř. jejím obchodnímu zástupci, u kterého zájezd zakoupil. U vad ve službách delegáta je zákazník povinen neprodleně kontaktovat delegáta CK Bulgariatour v místě pobytu a oznámit mu příslušnou vadu. Vady spočívající v činnosti delegáta mohou být prokazovány rovněž svědeckými výpověďmi. V případě vzniku vad ve službách dopravy je zákazník povinen požádat delegáta CK Bulgariatour, případně jiného pověřeného zaměstnance CK Bulgariatour o písemné potvrzení vzniku příslušné vady nebo o vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci. Zjištěná vada musí být jasně a určité popsána. Potvrzení je zákazník povinen odevzdat po skončení zájezdu CK Bulgariatour, popř. jejím obchodnímu zástupci. Zákazníkovi bude ze strany CK Bulgariatour poskytnuta sleva, pokud bude existence vady zákazníkem nade vše pochybnost prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytne během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK Bulgariatour jako pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na náhradu újmy za narušení dovolené oprávněně vznesen. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamacie považována za definitivně vyřízenou.

6. MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a žáhal její řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz; www.adr.coi.cz

7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

Nemá-li zájezd vady, o nichž CK Bulgariatour zákaznika ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK Bulgariatour nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nežjedná-li CK Bulgariatour nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK Bulgariatour mu nahradí účelné vynaložené náklady. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstoupného. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK Bulgariatour odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK Bulgariatour bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodnou náhradní řešení, pokud možno stejně nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, 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, poskytne CK Bulgariatour zákazníkovi přiměřenou slevu, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK Bulgariatour. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. CK Bulgariatour se odpovědnosti k náhradě škody způsobené porušením smluvní povinnosti zproutí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno ve smlouvě o zájezdu, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK Bulgariatour škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

Zahrnuje-li zájezd přípravu osob, CK Bulgariatour v případě podle § 2537 odst. 4 NOZ poskytne zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přípravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK Bulgariatour náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. Práve uvedené omezení výše nákladů se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že pořadatelé sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu. CK Bulgariatour se povinností nahradit náklady na nezbytné ubytování zproutí v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 15. 10. 2018, tímto dnem pozbyvá platnosti Reklamační řád v původním znění.