

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZAHRANIČNÍCH ZÁJEZDECH CK BENETRAVEL

### 1. SMLUVNÍ STRANY A VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky (dále jen VP) jsou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ), která upravuje vztah mezi BeneTravel (dále jen CK) se sídlem na Brněnská 38, 796 01 Prostějov, IČO 64487504, DIČ CZ7809304316 a zákazníkem. Podpisem smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ) stvrzuje zákazník svůj souhlas se všemi body těchto VP, které jsou nedílnou součástí SoZ a plně je akceptuje i za další osoby uvedené v SoZ.
- 1.2. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, platným a účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
- 1.3. Smluvní vztah mezi zákazníkem (fyzickou i právnickou osobou) a CK (nebo jeho pravomocným zástupcem - dále provizní prodejce) vzniká v okamžiku oboustranného podpisu SoZ, jejím vzájemném předání a úhradě zálohy ve níže uvedené výši, pokud není ve výzvě ze strany CK uvedeno jinak:
  - 20 000 Kč/osoba u zájezdů s cenou do 40 000 Kč,
  - 30 000 Kč/osoba u zájezdů s cenou od 40 000 Kč do 60 000 Kč,
  - 40 000 Kč/osoba u zájezdů s cenou 60 000 Kč - 110 000 Kč,
  - 50 000 Kč/osoba u zájezdů s cenou nad 110 000 Kč.Platbu je možné provést v hotovosti nebo převodem na účet (viz odstavec 3.5) či poštovní poukázkou. Zájezd je možné hradit v CZK. Bez úhrady zálohy je SoZ považována za rezervaci s platností max. 10 dní.
- 1.4. SoZ se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.
- 1.5. Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží SoZ, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu nebo náhradní zájezd i do jiné destinace, a to na základě vzájemné dohody.

### 2. PŘEDMĚT SMLOUVY O ZÁJEZDU, VYMEZENÍ ZÁJEZDU

- 2.1. Předmětem SoZ je zájezd vymezený v SoZ názvem, termínem zahájení a ukončení zájezdu, číslem, rozsahem a dalšími podmínkami a službami. Dále je zájezd vymezený VP a eventuálně upřesněními v Podrobných pokynech k zájezdu a v Informačním dopise.
- 2.2. CK se zavazuje na základě této SoZ poskytnout služby v rozsahu stanoveném v SoZ, internetovém katalogu na [www.benetraavel.cz](http://www.benetraavel.cz), a případně v dalších dokumentech vztahujících se svou povahou k zájezdu.
- 2.3. Na [www.benetraavel.cz](http://www.benetraavel.cz) je uveden program každého zájezdu. Programem zájezdu se rozumí pouze část od začátku programu v cílové zemi po odlet zpět.

### 3. CENA ZÁJEZDU

- 3.1. Cena zájezdu je smluvně stanovena mezi zákazníkem a CK a je považována za zálohu až do doby realizace zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. S ohledem na platnost zákona o cenách č. 526/1990 Sb. zahrnují uváděné konečné ceny zájezdu i cenu letenky včetně letištních tax a dalších případných poplatků.

- 3.2. V ceně zájezdu jsou zahrnuty pouze služby, které jsou výslovně uvedeny v programu zájezdu v oddíle "Cena zahrnuje". Většinou se jedná o mezinárodní letenku, letištní taxy, leteckou a ostatní dopravu v rámci programu, ubytování, služby během zájezdu, služby průvodce, vstupy do NP (pokud není uvedeno jinak), cestovní pojištění u ERV Evropské pojišťovny, a. s. (pokud není uvedeno jinak). Pojištění CK proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. je vždy zahrnuto v ceně zájezdu.
- 3.3. Cena nezahrnuje nepovinné náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů, fakultativní výlety, stravování (pokud není uvedeno jinak), spropitné, příplatek za jednolůžkový pokoj. Kromě letištních tax hrazených při nákupu letenky v ČR existují i tzv. odletové taxy, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a hradí si je každý zákazník individuálně při odletu na místě, dle aktuální výše. Příplatky za překročení váhového limitu odbavovaných zavazadel si zákazník hradí samostatně. Vízové poplatky nejsou rovněž zahrnuty do ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Poplatky za víza si určují jednotlivé zastupitelské úřady cizích států a mohou se v průběhu roku měnit. Zákazník si zajištění víz může přiojednat v SoZ, pokud není v nabídce zájezdu uvedeno jinak.
- 3.4. Cena nezahrnuje, pokud není uvedeno jinak, také další doplňkové služby (př. připojištění).
- 3.5. Přesné doučtování doplňkových služeb - vízových poplatků, služeb související se zajištěním víz apod., pokud si tyto služby zákazník objedná, bude CK vyúčtovávat v konečné kalkulaci v Podrobných pokynech k zájezdu, obvykle nejpozději 7 týdnů před datem odletu na zájezd. Cenu zájezdu lze uhradit v hotovosti v sídle CK nebo bezhotovostním převodem na účet u Komerční banky (KB): číslo účtu 1784220287/0100, jako variabilní symbol je nutné uvést datum narození ve formátu ddmrrrr, jako specifický symbol uveďte číslo zájezdu. Konstantní symbol je 0308.
- 3.6. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu SoZ zákazníkem neovlivňují výši ceny zájezdu a ostatních služeb platných v den podpisu SoZ zákazníkem.

#### **4. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU**

- 4.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu do lhůty 21 dnů před započítáním zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot a letištních tax, nebo b) plateb spojených s dopravou, nebo c) směnného kurzu české koruny pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21 dne před zahájením zájezdu.
- 4.2. Nastane-li některý z případů uvedených v odstavci 4.1. bude konečná cena zájezdu stanovena tak, že k ceně sjednané v SoZ bude připočtena částka rovnající se inflačnímu nárůstu ceny poskytnuté služby, příp. promítnutí procenta zvýšení směnného kurzu ve vztahu ke kurzu, z něž vycházelo stanovení ceny zájezdu v období tvorby cen (viz odstavec 23.4)
- 4.3. CK je povinna písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen uhradit rozdíl v ceně do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení o navýšení ceny. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SoZ odstoupit a platí ustanovení článku 9.2.
- 4.4. Mezinárodní letenka a letištní taxy jsou zahrnuty do ceny zájezdu. Ceny letenek a letištních tax se mohou v průběhu roku měnit i v závislosti na ceně ropy a směnných kurzů valut. Při tvorbě cen nabídky daných zájezdů není možné zjistit cenu aktuální, proto má CK právo zvýšit cenu zájezdu v případě, že se navýší skutečná cena letenky a letištních tax oproti předpokládané ceně.

#### **5. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 5.1. Zákazník se zavazuje složit v okamžiku obdržení potvrzené SoZ ze strany CK zálohu ve stanovené výši viz 1.2. na účet CK nebo v hotovosti. Zákazník je povinen doložit zaplacení zálohy prokazatelným způsobem, například kopií příkazu k bezhotovostnímu převodu, je-li to s ohledem na nutnost okamžité úhrady služeb na zájezd požadováno ze strany CK. V běžném případě CK pouze prověří připsání zálohy na bankovní účet CK. CK po obdržení platby zašle potvrzení o platbě na uvedený kontaktní e-mail uvedený v SoZ.

- 5.2. Zůstatkovou část ceny zájezdu je zákazník povinen doplatit nejpozději k datu uvedenému v Podrobných pokynech k zájezdu. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při úhradě plné ceny zájezdu ve stanoveném termínu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu a ostatních doplňkových služeb zákazníkem, je CK oprávněna zrušit jeho účast na zájezdu bez dalšího upozornění. Zákazník v tomto případě uhradí náklady spojené se zrušením cesty – storno poplatky, viz článek 9.2.
- 5.3. Při uzavření SoZ u autorizovaného prodejce CK je zákazník povinen zaplatit zálohu i doplatek přímo na účet CK. Provizní prodejce není inkasním místem CK. CK bude považovat povinnost zákazníka uhradit plnou výši ceny zájezdu za splněnou až v okamžiku připsání celé částky na účet CK.

## **6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA A CK**

- 6.1. Zákazník se zavazuje, že řádně a včas CK poskytne všechny potřebné doklady a informace nutné k zajištění všech objednaných služeb, zaplatí smlouvenou cenu uvedenou v SoZ na základě podmínek stanovených CK viz odstavce 1.2. a 5.2. a zaplacení prokáže dokladem, bude-li o to požádán.
- 6.2. Zákazník se zavazuje: a) převzít od CK všechny potřebné doklady k cestě (letenky, cestovní doklady, cestovní pojištění, apod.), řádně je překontrolovat a řídit se jimi, b) dostavit se včas na místo srazu uvedené v Podrobných pokynech k zájezdu, c) dodržovat pasová, celní a zdravotní nařízení navštívených zemí, d) cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se a zajistit si potřebné cestovní dokumenty samostatně, e) mít u sebe všechny požadované platné doklady nutné pro čerpání služeb a splnit všechny zdravotní povinnosti, které jsou stanoveny mezinárodními zdravotními předpisy. Veškeré vzniklé náklady vyplývající z nedodržení tohoto odstavce nese zákazník. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- 6.3. Zákazník se zavazuje zdržet se takového jednání na zájezdu, které by mohlo ostatní účastníky zájezdu omezit, poškodit, ohrozit či odpuzovat, řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program zájezdu. Chovat se a jednat tak, aby nepoškozoval přírodu a okolní prostředí, nerušil průběh zájezdu a ostatní účastníky. Zákazník je současně povinen dodržovat veškeré právní předpisy a nařízení navštívené země, jakož i její kulturní pravidla, celní předpisy a jiné zvyklosti. Případné sankce za jejich porušení nese zákazník v plném rozsahu a výši.
- 6.4. Zákazník je povinen uhradit v plném rozsahu škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné CK.
- 6.5. Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb, informaci o všech změnách rozsahu služeb a další informace, pokud nebyly uvedeny v nabídce zájezdu.
- 6.6. Vzniknou-li nějaké odchylky od sjednaných služeb, je zákazník povinen neodkladně o této skutečnosti informovat zástupce CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.
- 6.7. Zákazník má právo na reklamaci dle článku 11 těchto Všeobecných podmínek.
- 6.8. Zákazníci jsou povinni sdělovat své požadavky týkající se zajištění služeb, ať už spadajících do balíčku k zájezdům CK či pro individuální turistiku, písemnou formou.
- 6.9. Zákazník má právo na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy o zájezdu příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.
- 6.10. Zákazník má právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- 6.11. CK je povinna řádně a pravdivě informovat o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění služeb, které nebyly řádně sjednány a zaplacený.
- 6.12. CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.

## **7. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB**

- 7.1. CK si vyhrazuje právo změnit v nezbytném rozsahu program, trasu a další sjednané služby, které jsou zahrnuty v SoZ. Jedná o změny v důsledku vis maior - tzv. vyšší moci (př. změny letových řádů z důvodu nepřízné počasí, technických problémů, živelné pohromy, změna politické situace,

zdravotního rizika, vypuknutí nepokojů a další mimořádné případy). CK má právo zájezd zrušit před jeho zahájením, pokud z objektivních či ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky v SoZ. Takovou změnu musí CK zákazníkovi neprodleně oznámit. Pokud dojde k navýšení ceny zájezdu, musí tak být učiněno v souladu s článkem 4.

- 7.2. Zákazník má před začátkem zájezdu právo rozhodnout se, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od SoZ odstoupí. CK je povinna písemné oznámení o návrhu změny SoZ odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SoZ od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- 7.3. Poruší-li CK své povinnosti vyplývající z uzavřené SoZ, má zákazník právo na vrácení složené zálohy.
- 7.4. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy podle odstavce 7.2. nebo odstoupí-li od smlouvy CK z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové SoZ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.
- 7.5. CK je oprávněna provést změnu programu v průběhu samotného zájezdu, jestliže jej nemůže z vážných důvodů dodržet. V těchto případech je CK povinna zabezpečit náhradní program svou kvalitou odpovídající programu původnímu a odškodnit zákazníka za služby, za něž nebylo poskytnuto náhradní plnění.
- 7.6. CK si vyhrazuje právo změny programu v průběhu zájezdu v situacích, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat, a to z důvodu zásahu vis maior – tzv. vyšší moci (přírodní katastrofa, rozhodnutí místních správních orgánů, demonstrace, dopravní stávková, zavedení vízové povinnosti, zdravotní rizika apod.). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy či odstoupení od SoZ.
- 7.7. Upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu či z důvodů místních zvyklostí a nařízení.
- 7.8. První a poslední den programu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za plnohodnotný rekreační pobyt. Z tohoto důvodu nelze reklamovat případné zkrácení pobytu. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technických problémů, nepřízně počasí apod. Zákazník by měl brát v úvahu možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK neručí za vzniklou škodu v důsledku zpoždění.

## **8. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY CK BENETRAVEL**

- 8.1. Realizace všech zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Minimální počet účastníků je vždy uveden v SoZ. Pokud tohoto počtu není dosaženo, má CK právo na zrušení zájezdu nejpozději 20 dní před začátkem zájezdu.
- 8.2. CK má právo na zrušení či zkrácení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně vyžadovat.
- 8.3. Při zrušení zájezdu před odjezdem se účastníkům vrací záloha v plné výši. Při zrušení účasti v průběhu zájezdu z vlastní vůle nevzniká zákazníkovi právo na náhradu za neposkytnuté služby.
- 8.4. Zákazníkovi nevzniká právo na škody, pokud CK zruší zájezd v souladu s odstavci 8.2. a 8.3.

## **9. ZRUŠENÍ ÚČASTI NA ZÁJEZDU**

- 9.1. Zákazník je oprávněn zrušit svoji SoZ s CK BeneTravel kdykoliv před odjezdem na zájezd. Za den odstoupení od SoZ je považován den, kdy CK obdržela písemné vyjádření zákazníka o zrušení účasti na zájezdu (e-mailem nebo doporučenou poštou).
- 9.2. Zákazník je povinen zaplatit CK storno poplatku při odstoupení z důvodů jiných, než uvedených v odstavci 7.3. Výše storno poplatku je stanovena skutečnými prokazatelnými náklady vynaloženými CK, minimálně však v procentech z nabídkové ceny zájezdu a ceny objednaných doplňkových služeb nesnížené o slevy či bonusy, a to takto:

- 70 - 36 dní před odjezdem 30 %
- 35 - 21 dní před odjezdem 50 %
- 20 - 9 dní před odjezdem 75 %
- 8 - v den odjezdu\* 90 %

\*při nedostavení se k odjezdu nebo v případě přerušení účasti z vlastní vůle či jiných příčin nezpůsobených CK.

(Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK BeneTravel a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb). U zájezdů na zakázku mohou být storno poplatky stanoveny samostatnou smlouvou. V případě, že tomu tak není, platí storno podmínky uvedené výše.

- 9.3. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o storno poplatků.
- 9.4. V případech, kdy je potřeba hradit služby k zájezdu ve velkém časovém předstihu, mohou být storno podmínky upraveny. Zákazník bude v takovém případě písemně upozorněn na aktuální výši storno poplatku v Podrobných pokynech k zájezdu.
- 9.5. Zruší-li zákazník svoji účast na zájezdu ze závažných důvodů (vážné onemocnění nebo úmrtí blízkého rodinného příslušníka, těhotenství, nemoc či úraz účastníka apod.) a neprodleně informuje o této skutečnosti CK, může CK snížit výši storno poplatku až na 10%, pokud jí tím nevzniknou nesplacené závazky vůči dalším dodavatelům služeb - zejména leteckým společnostem. V případě onemocnění je platným dokladem pouze průkaz o pracovní neschopnosti či potvrzení od lékaře.

## **10. POSTOUPENÍ SOZ - NÁHRADNÍK**

- 10.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit.
- 10.2. Změna v osobě zákazníka je účinná, doručí-li postoupitel neprodleně oznámení spolu s prohlášením náhradníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a splní podmínky účasti na zájezdu. Odstupující je povinen zabezpečit předání osobních údajů svého náhradníka v termínu potřebném pro formální i technické změny (především rezervace letenek a vyřízení víz). Výjimkou je pouze již vystavená letenka na jméno odstupujícího, u které nelze na základě podmínek leteckých společností měnit jména cestujících. Vystavené letenky a poplatky za jejich zrušení podléhají podmínkám storno poplatků jednotlivých leteckých společností a tyto poplatky má povinnost uhradit odstupující.
- 10.3. Odstupující a náhradník jsou zavázáni společně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které v souvislosti se změnou vzniknou. Zejména se jedná o náklady vzniklé zrušením původní letenky a vystavením letenky nové.

## **11. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ**

- 11.1. Jestliže zákazník zjistí, že služby, které CK poskytuje, neodpovídají službám popisovaným v nabídce zájezdu a případných upřesňujících informačních materiálech nebo byly porušeny tyto VP, má právo na reklamaci.
- 11.2. V průběhu zájezdu je nutné vadu služeb neprodleně reklamovat u průvodce zájezdu. Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby eventuálním škodám bylo zabráněno, případně je povinen poskytnout součinnost, spočívající zejména v umožnění přístupu zástupci CK do prostor, které byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. V případě, že reklamační není uplatněna přímo na místě, je zákazník povinen uplatnit ji ústně nebo písemně nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu v CK nebo u autorizovaného prodejce CK. V opačném případě právo na reklamaci zaniká. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, že reklamaci přijala. CK neručí za úroveň služeb objednaných dodatečně přímo na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamační se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy. Zákazník

své nároky musí uplatňovat přímo na pojišťovně. Škody vzniklé v důsledku leteckého spojení může CK řešit za zákazníka na základě pouze udělení plné moci.

- 11.3. CK je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo od data ukončení zájezdu, pokud byla reklamáce podána v průběhu zájezdu a nebyla vyřešena na místě.
- 11.4. Obecně platí, že CK odpovídá zákazníkovi za vady zájezdu ve smyslu § 2537 - § 2539 zákona č.89/2012 občanského zákoníku.
- 11.5. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email adr@coi.cz , web www.adr.coi.cz.
- 11.6. Dojde-li k okolnostem či událostem, jejichž vznik, průběh či následek nezávisí na postupu CK, nebo k okolnostem na straně zákazníka, a zákazník nemůže z části či zcela využít služeb již zaplacených a objednaných, nevzniká zákazníkovi právo na slevu či úhradu těchto nevyužitých služeb.
- 11.7. Zákazníci a jejich zavazadla jsou během letu pojištěni u leteckého dopravce. Odpovědnost za odbavená zavazadla nese letecká společnost. V případě zpoždění, poškození či ztráty zavazadla je třeba se ihned obrátit na přepážku reklamací zavazadel a vyplnit reklamační protokol (PIR = Property Irregularity Report). Na pozdější reklamace nelze brát zřetel. CK nenese odpovědnost za poškození, zpoždění či ztrátu odbavených zavazadel. Dojde-li ke škodě týkající se letecké přepravy, výše odškodnění se řídí platnými mezinárodními dohodami.
- 11.8. CK v rámci reklamačního řízení neodpovídá: a) za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty nebo krádeže, b) za neudělení víz příslušnými zastupitelskými úřady a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu (viz. odstavec 16.4.), c) za případné zpoždění letecké, autobusové či lodní dopravy v důsledku vis maior - tzv. vyšší moci (př. změny letových řádů z důvodu nepřízně počasí, technických problémů, živelné pohromy, změny politické situace, zdravotního rizika, vypuknutí nepokojů a stávek a další mimořádné případy) a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou.

## **12. VĚKOVÉ OMEZENÍ ZÁKAZNÍKŮ**

- 12.1. Děti mladší 18 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a s písemným souhlasem všech zákonných zástupců. Je nutná konzultace s pracovníkem CK.
- 12.2. Je-li to vzhledem k povaze zájezdu vhodné z důvodu jeho fyzické i psychické náročnosti pro zákazníky, je CK oprávněna odmítnout přihlášku osob mladších 15 let a starších 70 let. Vždy je pak CK oprávněna požadovat u těchto osob potvrzení o zdravotní způsobilosti zákazníka a prohlášení jeho či jeho zákonných zástupců, že se zájezdu účastní na vlastní riziko a je si této skutečnosti vědom a je schopen absolvovat zájezd bez narušení jeho průběhu např. pro fyzické potíže.

## **13. JINÁ OMEZENÍ A ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA**

- 13.1. S ohledem na náročnost některých zájezdů pořádaných CK se zákazníkům doporučuje věnovat bedlivou pozornost doporučením průvodce a pracovníků CK, zejména pokud jde o fyzickou náročnost a vybavenost k zájezdu. Podrobnější informace jsou uvedeny v Informačním dopise.
- 13.2. CK nemůže převzít odpovědnost za obtíže zákazníka vyplývající z jeho zdravotního stavu a nedostatečné fyzické připravenosti. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, zejména sportovního programu v rámci jednotlivých zájezdů, na vlastní nebezpečí a odpovědnost.
- 13.3. Obecně platí, že zájezdy nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 13.4. Průvodce má právo vyloučit zákazníka ze sportovního programu nebo mu zakázat plánovanou trasu v případě, že zákazník je pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků nebo pokud jeho vybavení či momentální fyzický stav neodpovídají náročnosti programu. V krajním případě může průvodce vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

- 13.5. CK si vyhrazuje právo odmítnout smlouvu o zájezdu osoby, která byla již dříve účastna zájezdu a byla zde vyloučena z účasti na programu pro své chování či hrubě narušovala průběh zájezdu či rušila jeho účastníky.
- 13.6. CK neručí za majetek zákazníků. Osobní věci jsou plně odpovědností zákazníka, který je povinen si je v průběhu programu zájezdu (fakultativních aktivit) chránit proti poškození mechanickými (prach, oděr, náraz, rozbití) i povětrnostními (vzdušná vlhkost, voda, výkyvy teplot) vlivy, a také proti ztrátě či krádeži.
- 13.7. Zákazník nese veškerou odpovědnost za případnou ztrátu či krádež cestovního pasu a cenností (finance, šperky, elektronika). Náklady spojené se ztrátou cestovního dokladu hradí zákazník. Zákazník je povinen vynaložit veškerou snahu a péči, aby těmto událostem předešel.

#### **14. PODROBNÉ POKYNY K ZÁJEZDU A INFORMAČNÍ DOPIS**

- 14.1. Informace o konkrétním zájezdu budou upřesněny v Podrobných pokynech k zájezdu a Informačním dopise. Zákazník je obdrží obvykle nejpozději 7 týdnů před začátkem zájezdu.
- 14.2. Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny k zájezdu a Informační dopis do 25 dní před začátkem zájezdu, je ve vlastním zájmu povinen kontaktovat CK a informovat ji o této skutečnosti. Pokud tak neučiní, má se za to, že Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.
- 14.3. Kontaktní údaje na průvodce zájezdu obdrží zákazník bezprostředně před odletem.

#### **15. OČKOVÁNÍ A ZDRAVOTNÍ DOPORUČENÍ**

- 15.1. Informace o očkování a zdravotní prevenci poskytnuté CK, která by zákazník měl podstoupit před cestou do zahraničí, nemají závazný, ale jen doporučující charakter, vyjma povinných očkování do dané destinace, která navštívená země požaduje jako podmínku pro povolení vstupu na své území. Užívání léků a očkování jakéhokoli druhu je třeba konzultovat s odborným lékařem. Za zdravotní připravenost na zájezd nese odpovědnost zákazník. Zákazník je povinen respektovat zdravotní předpisy navštívených zemí a absolvovat případná očkování, která jsou pro vstup do dané země uvedena jako povinná. Platnost očkování bude zákazník dokladovat při vstupu do země tím, že s sebou na cestu bude mít platný Mezinárodní očkovací průkaz, kde je očkování uvedeno.
- 15.2. V rámci základní péče o zdraví zákazníka by měl kromě povinných a doporučených očkování mít zákazník s sebou i dostatečnou zásobu léků, které pravidelně užívá i léky pro případ běžných chorob (chřipka, nachlazení, střevní potíže, bolesti atd.).
- 15.3. S ohledem na klimatickou specifickou navštívených lokalit doporučujeme, aby měli zákazníci na zájezd ochranné vybavení (sluneční brýle, pokrývka hlavy, opalovací krém, vhodné oblečení atd.) související s extrémními klimatickými podmínkami v exotických destinacích. Upřesnění k jednotlivým destinacím naleznete v Informačním dopise k zájezdu.

#### **16. VÍZOVÉ POVINNOSTI A CESTOVNÍ DOKLADY**

- 16.1. Zákazník se zavazuje, že po dobu konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu, který musí splňovat požadavky cílové země - zejména dobu platnosti (min. 6 měsíců po návratu ze zahraničí) a mít dostatek volných stran. Dále se zavazuje dodržovat zejména celní, pasové, zdravotní a další právní předpisy tohoto státu. Za následky nedodržení těchto předpisů nenese CK odpovědnost.
- 16.2. Je-li pro vstup do cílové země nutné udělení vstupního víza, vyřizuje si jej zákazník samostatně, není-li uvedeno v nabídce zájezdu jinak, nebo může na základě udělení plné moci využít služeb CK, a to za poplatek, není-li uvedeno v nabídce zájezdu, že tento poplatek je již v ceně zájezdu zahrnut, uvedený v nabídce zájezdu v odstavci cena nezahrnuje. Pokud chce zákazník využít služeb CK, je povinen poskytnout svůj cestovní doklad s biometrickými prvky s platností nejpozději 6 měsíců po návratu ze zahraničí s dostatečným počtem volných stran, řádně vyplněnou žádost o vízum, dostatek barevných fotografií a další dokumenty požadované ambasádou (výpisy z účtu, potvrzení o zaměstnání apod.) pracovníkům CK nejpozději do termínu uvedeného v Podrobných pokynech

k zájezdu. Pas bude zákazníkovi vrácen pracovníkem CK po vyřízení vízových formalit, nejpozději však při započetí zájezdu.

- 16.3. Veškeré údaje o potřebných vízových formalitách, bezvízovém styku a zajištění víz, které CK poskytuje, se týkají pouze občanů ČR. Občané SR jsou povinni kontaktovat CK a požadavky na vstup jim budou sděleny. Občané ostatních zemí odpovídají za vyřízení vízových formalit sami.
- 16.4. CK neodpovídá za případné neudělení víz a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu. Náklady vzniklé ke dni zrušení účasti na zájezdu v důsledku neudělení víza hradí zákazník, stejně jako náklady vzniklé v souvislosti s neabsolvováním zájezdu z důvodu nedostatečné doby platnosti pasu.
- 16.5. Zákazník podpisem SoZ stvrzuje, že byl seznámen s aktuálními požadavky na vstup do navštívených zemích ke dni podpisu smlouvy.

## **17. UBYTOVÁNÍ**

- 17.1. Ceny všech zájezdů CK jsou včetně ubytování, pokud není uvedeno jinak. Ubytování je standardně zajištěno ve dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, pokud v nabídce zájezdu není uvedeno jinak. V případě, že zákazník cestuje samostatně a má zájem o ubytování ve dvoulůžkovém pokoji, vynasnaží se CK zajistit doobsazení s jiným zákazníkem, bude-li to možné. Pokud doobsazení do dvoulůžkového pokoje není s ohledem na skladbu zákazníků na zájezdu možné, CK účtuje povinný příplatek za jednolůžkový pokoj v plné výši. Výše doplatku je uvedena v odstavci „Cena nezahrnuje“. Jednolůžkový pokoj není možné v rámci zájezdu vždy garantovat. Informace o typu ubytování v rámci jednotlivých zájezdů jsou také součástí Informačního dopisu. Většina destinací, kam CK cesty organizuje, patří mezi země s nižším ubytovacím i hygienickým standardem. Kategorizace hotelů a ubytovacích zařízení v navštívených destinacích se výrazně liší od evropských norem, jejich předpisy jsou daleko tolerantnější. Vybavení i velikost jednotlivých pokojů i ve stejném hotelu nemusí být stejná. Úroveň služeb závisí často na místních zvyklostech a mentalitě obyvatelstva.

## **18. STRAVOVÁNÍ**

- 18.1. Stravování není zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Průvodce poskytne informace o možnostech stravování v dané oblasti a je nápomocen při výběru. Bližší informace o stravování v rámci jednotlivých zájezdů jsou součástí Informačního dopisu.

## **19. DOPRAVA**

- 19.1. Doprava na všechny zájezdy CK je letecká. Letenky jsou knihovány v ekonomické třídě, pokud si zákazník neobjedná jinak.
- 19.2. Letecká doprava je součástí ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak. CK pro zákazníka jeho jménem na základě uzavření SoZ zajistí u dodavatele nákup letenek na linkové lety leteckých společností. Ceny letenek a letištních tax, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, jsou tvořeny na základě ceníků známých v době tvorby cenové nabídky zájezdu. Storna a změny letenek vycházejí z podmínek jednotlivých leteckých společností. Informace o konkrétním leteckém spojení se dozvíte nejpozději v Podrobných pokynech k zájezdu, obvykle 7 týdnů před odletem. V závislosti na podmínkách letecké společnosti si může CK vyžádat doplatek za zájezd i dříve, a sice k datu, který požaduje letecká společnost pro vystavení letenek. Podmínky jednotlivých leteckých společností mohou ovlivnit i výši storno poplatků v případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka. CK vás bude o této skutečnosti informovat. V případě leteckých spojení s přestupem na území USA je nutné mít biometrický pas a vyřízenou cestovní registraci ESTA.
- 19.3. U některých zájezdů, zejména nepravidelných, není zpravidla mezinárodní letenka zahrnuta v ceně zájezdu. Zákazníci mají možnost volit vlastní letecké spojení dle svých preferencí.
- 19.4. V rámci individuálních letenkových rezervací CK nezajišťuje konkrétní místa v letadle (tzv. seating). Na vyžádání bude zákazníkovi nejdříve týden před odletem zaslána informace o čísle letenky a booking reference, aby si místa v letadle mohl zajistit samostatně. Obecně platí, že letecká



společnost umožňuje rezervaci konkrétních sedadel 48-24 hodin při online check-in před odletem, služba může být leteckou společností zpoplatněna. U skupinových rezervací není individuální rezervace míst v letadle možná, sedadla přiděluje přímo letecká společnost a CK nemůže do již přidělených sedadel zasahovat.

- 19.5. Pro všechny zájezdy je odletovým místem letiště Praha. CK si vyhrazuje právo změnit místo odletu v závislosti na možnosti leteckého spojení do dané destinace. V případě požadavku zákazníka na jiné odletové místo, jiná data odletu a návratu či preference jiné letecké společnosti, může být cena zájezdu navýšena v závislosti na ceně požadovaného leteckého spojení.
- 19.6. CK neručí za případné zpoždění letu a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technických problémů, nepříznivého počasí apod. Zákazník by měl brát v potaz možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. Viz odstavec 7.8.
- 19.7. Doprava autobusy, mikrobusey, terénními vozidly, lodní doprava a případné místní přelety, které jsou nutné pro absolvování trasy zájezdu, jsou zahrnuty v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. U některých zájezdů pronajímáme vozidla, jinde používáme kombinovanou dopravu (kombinace pronajatých vozidel s místní veřejnou dopravou). U každého zájezdu a v Informačním dopise je vždy specifikováno, o kterou dopravu se jedná. V ceně zájezdu není zahrnuta doprava potřebná pro absolvování tzv. fakultativních výletů.
- 19.8. S ohledem na velmi odlišnou kvalitu infrastruktury jednotlivých oblastí, kde jsou realizovány programy našich zájezdů, a na obecně výrazně nižší standardy úrovně dopravních služeb v navštívených lokalitách, upozorňujeme zákazníky na možnost zpoždění či změny programu zájezdu způsobenou např. uzavřením silnice, dopravními zácpami ve městech i mimo ně, uzavřením úseků z rozhodnutí místních orgánů, sesuvy půdy či jinými přírodními vlivy.
- 19.9. Doporučujeme zákazníkům během přepravy v pronajatých i veřejných dopravních prostředcích zabezpečit zavazadla proti případnému odcizení či vykradení. Zároveň je vhodné zavazadlo chránit před mechanickými a povětrnostními vlivy, aby nedošlo k jeho poškození.

## **20. POJIŠTĚNÍ**

- 20.1. Většina zájezdů CK má do ceny zahrnuto pojištění „[Za poznáním](#)“ u ERV Evropské pojišťovny, a. s. Pokud pojištění není v ceně zájezdu, není uvedeno v oddíle "Cena zahrnuje" v nabídce zájezdu CK. Jedná se o základní cestovní pojištění zahrnující úhradu léčebných výloh v zahraničí až do částky 6 mil. Kč, zajištění lék. převozu, repatriace, přivolání opatrovníka, aktivní asistence 24hod. denně. Doporučujeme sjednat si připojištění podle vlastní potřeby pro storna zájezdu, pobytu nad 3 000 m.n.m. atd. Podrobnosti o rozsahu pojištění a připojištění, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty), které jsou součástí SoZ. U akcí, jejichž součástí je vysokohorská turistika, je povinné, aby zákazník uzavřel připojištění na vysokohorskou turistiku.
- 20.2. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu, není-li v SoZ jeho délka upravena jinak na základě dohody zákazníka a CK.
- 20.3. CK je pojištěna v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. proti úpadku u Union pojišťovny, a.s., Union poistovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 2, CZ-120 00 Praha 2 - Vinohrady, Česká republika, IČO: 31 322 051, zapsaná v obchodním rejstříku u Okresního soudu Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 383/B, tel. +420 844 11 12 11, e-mail [union@unionpojistovna.cz](mailto:union@unionpojistovna.cz). Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby cestovního ruchu odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře. Doklad o uzavření pojistky obdrží zákazník v okamžiku zaslání návrhu SoZ. K nahlédnutí je i na webových stránkách CK: [www.benettravel.cz](http://www.benettravel.cz).

## **21. ZÁKAZNÍK PROHLAŠUJE, ŽE:**

- 21.1. Není si vědom žádných závažných onemocnění, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje.

21.2. V případě, že uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem, doloží dále souhlas ostatních zákonných zástupců, že souhlasí s její účastí na zájezdu.

## **22. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

22.1. Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů, které tvoří samostatnou přílohu SoZ a jsou zveřejněny na webových stránkách CK BeneTravel, [www.benetravel.cz](http://www.benetravel.cz).

## **23. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

23.1. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito VP, které jsou nedílnou součástí SoZ, zákonem č. 159/1999 Sb., občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

23.2. Platnost těchto Všeobecných podmínek se vztahuje na veškeré služby poskytované CK s výjimkou změn nebo úprav sjednaných v jednotlivých případech ve Smlouvě o zájezdu.

23.3. Veškeré údaje a pokyny obsažené na webových stránkách CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tvorby webových stránek a CK si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CK přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smluv o zájezdech 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. CK si vyhrazuje právo na chyby na webových stránkách [www.benetravel.cz](http://www.benetravel.cz). Podpisem SoZ potvrzují smluvní strany, že byly seznámeny s těmito Všeobecnými podmínkami a souhlasí s jejich obsahem a plně je přijímají.

23.4. Nabídka zájezdů je tvořena s předstihem a vychází z aktuálních cen k 30.03.2019 a známých skutečností.

23.5. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 31.09.2019. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto Všeobecné podmínky zveřejněním na svých webových stránkách a tyto budou platit pro SoZ uzavřené po datu jejich zveřejnění.

Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 7. 10. 2019

V Prostějově, dne 7. 10. 2019

Ing. Lukáš Benešovský, CK BeneTravel

