Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře BON TON, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- Tyto Všeobecné obchodní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP") jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností BON TON, s.r.o., IČ: 253 90 589, se sídlem v Hranicích, Masarykovo nám. 17, PSČ 753 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, spis. zn. C 17442 (dále jen „CK").
- Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 7.4.2020 a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Pojmem zákazník se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba.
  Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena dle ust. §1767 a §1768 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ"), či osoba, které byla smlouva postoupena.
- Příslušná ustanovení VOP týkající se informací obsažených ve Smlouvě o zájezdu se též analogicky užijí i na Potvrzení o zájezdu.
- Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zák č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů a dále práva a povinnost smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.

2. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří. a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho oprávněným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu, (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu §2525 odst. 2 OZ) nebo závazné přihlášky potvrzené CK anebo jiným způsobem v souladu s právními předpisy, zejména elektronickou komunikací, na základě, které lze zachytit věrohodným způsobem projevenou vůli, pročež se nevyžaduje k uzavření smlouvy písemná forma **(dále jen „Smlouva" nebo „Smlouva o zájezdu"**). Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky přijímá a souhlasí s nimi, stejné účinky nastávají při uzavření smlouvy přes komunikaci na dálku elektronicky, ve které byl uveden zřejmý odkaz na VOP, a následně došlo k projevení vůle být Smlouvu ze strany zákazníka vázán.
- Podpisem Smlouvy anebo projevenou vůlí být Smlouvou vázán, se Smlouva stává závaznou pro obě strany. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (pořadatele). Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- V případě, že Smlouva o zájezdu není uzavřena písemnou formou, dojde k jejímu uzavření v okamžiku, kdy CK (příp. její oprávněný zástupce) odešle Potvrzení o zájezdu, a to do e-mailové schránky zákazníka nebo na jeho uvedenou korespondenční adresu, není-li ve Smlouvě anebo v obsahu právního jednání stanoven jiný způsob přijetí ze strany CK.
- Není-li Smlouva se zákazníkem uzavřena v obchodních prostorech CK, poskytne CK zákazníkovi Smlouvu nebo potvrzení o zájezdu na listině/jiném nosiči, s tím, že zákazník s takovým postupem souhlasí, a to v souladu s § 2525 OZ ve spojení s § 1811 OZ.
- Podpisem smlouvy o zájezdu (příp. učiněním projevu vůle smluvních stran být Smlouvou vázán, pokud není smlouva uzavřena v písemné formě) zákazník zároveň stvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na webových stránkách CK www.bontonck.cz, případně s dodatečnými podmínkami, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, přičemž vše je dostupné na webových stránkách CK www.bontonck.cz a Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Přepravní podmínky") a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravních podmínek závazné. Vše je dostupné na webových stránkách CK www.bontonck.cz a případně zasíláno zvlášť zákazníkovi elektronicky anebo osobně předáno.
- Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, že se údaje ve Smlouvě o zájezdu a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě. Zákazník svým podpisem Smlouvy dále stvrzuje, že převzal katalog CK (nabídkový list), který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na webových stránkách CK www.bontonck.cz nebo v dodatečné nabídce zájezdu) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (tento doklad je integrován do Smlouvy) a též se seznámil se způsobem, jakým může uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. Doklad o pojištění je rovněž dostupný na webových stránkách www.bontonck.cz.
- Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník Smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodnou-li se CK a zákazník jinak.
- Zákazník byl před uzavřením smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na stránkách MZV www.mzv.cz, přičemž jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.
- Smlouvu o zájezdu je možné měnit pouze písemně.
- Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalozích cestovní kanceláře, na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, vč. směnného kurzu CZK k EUR a USD a aktuální ceně leteckého paliva a motorové nafty použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákazníky pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě potvrzené pracovníkem CK.
- V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zaznamenávat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zanášeny do informací poskytovaných na webových stránkách www.bontonck.cz Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytované na webových stránkách CK. **Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem centrály CK.**
- V otázkách, jež nejsou upraveny Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami, dodatečnými podmínkami a jinými podmínkami přiloženými či poskytnutými jiným způsobem ke Smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi zákazníkem a CK řídí příslušnými platnými a účinnými právními předpisy České republiky, platnými a účinnými právními předpisy EU.

3. Předsmluvní informace

- Zákazník, který si objednává zájezd (v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) před uzavřením Smlouvy obdrží na prodejně nebo v příloze e-mailu „Předsmluvní podmínky - Informační formulář - zájezd" (spolu s návrhem Smlouvy, v případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte Předsmluvní podmínky - Informační formulář - zájezd). V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Znění použitelných ustanovení uvedených zákonů je mimo jiné k dispozici na webových stránkách www.mmr.cz.
- Další předsmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou Zákazníkovi k dispozici na webových stránkách www.bontonck.cz. Jedná se zejména o informace ohledně trasy cesty, délce pobytu, dopravních prostředcích a jejich vlastnostech, místech, datech a časech odjezdů a příjezdů, zastávek, velikosti skupin, jazyku, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pobytu a cesty pro osoby s omezenou schopností pobytu atp.

4. Cena zájezdů

- Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou CK potvrdí ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno).
- CK je v souladu s ust. § 2530 OZ oprávněna zvýšit cenu zájezdu z důvodů:
  a) zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen, pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie o:
  aa) o 200,- Kč za osobu u autokarových zájezdů v případě zvýšení pohonných hmot o více než 5 % oproti průměrné ceně pohonných hmot v měsíci tisku katalogu (obvykle říjen) oproti měsíci, ve kterém je začátek zájezdu s autokarovou dopravou realizován
  ab) o 1.000,- Kč za osobu pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště do 3,5 hod. + palivový příplatek – viz odstavec ad),
  ac) o 3.000,- Kč za osobu pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště nad 3,5 hod. + palivový příplatek – viz odstavec ad). Informace o délce letů jsou na webových stránkách CK, případně v dokumentech o Přepravních podmínkách,
  ad) palivový příplatek u leteckých zájezdů – u zájezdů s leteckou dopravou vychází cena dopravy (jejíž součástí je cena pohonných hmot), která je součástí ceny zájezdu z referenční ceny leteckého paliva 600,- USD/MT. V případě ceny leteckého paliva přesahující cenu 600 USD/MT, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o tzv. palivový příplatek, který bude zákazníkovi účtován jako POVINNÝ PŘÍPLATEK. V souladu se smlouvami s leteckými dopravci bude zákazníkovi účtována výše palivového poplatku podle tohoto vzorce: Palivový poplatek (USD/1 zpáteční letenka) = (cena na světových trzích – referenční cena)*SP*SWK/K, přičemž „SP" znamená průměrnou spotřebu paliva na daném letu v tunách, „SWK" znamená koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,1395 a „K" znamená průměrnou sedačkovou kapacitu letadla, která činí 183 míst. Výsledek výpočtu se přepočte z USD na CZK dle kurzu ČNB platného v den výpočtu. Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní dny určená Platts „Barges FOB Rotterdam High" uveřejněná v „Platts Marketscan" dostupném na www.platts.com. Referenční cena je 600 USD/MT (přičemž MT je označení pro metrickou tunu paliva). Za zvýšení ceny dopravy včetně cen pohonných hmot (v souladu s OZ) se považuje také změna kurzu USD k CZK. Ceny letecké dopravy vycházejí z Referenčního kurzu 21,75 CZK za 1 USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou jednu obousměrnou letenku) jednostranně zvýšena o 15,- Kč za každých 0,1 CZK, o které bude Referenční kurz převýšen aktuálním kurzem.
  b) zvýšení daně, jakéhokoli dodatečného obdobného peněžitého plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytnutých podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou
  c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu
  d) dodatečného zvýšení cen vstupů do jednotlivých objektů v cílové destinaci (např. v rámci poznávacích zájezdů). CK je v tomto případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu, a to o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu
  e) dodatečného navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových a turistických tax). CK je v tomto případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu, a to o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě splatnosti takových poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti podle instrukcí, stanovených v cílové destinaci.
- Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu CK zákazníkovi odešle (e-mailem nebo poštou) nejpozději dvacátý první den před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení je stanovena na 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník písemně od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník ve stanovené lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět, a to do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.
- Zákazník má při snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu. CK má právo požadovat po zákazníkovi administrativní poplatek ve výši 500,- Kč za osobu za vyčíslení slevy z ceny zájezdu.
- CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smluv o zájezdu. Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlašuje se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejců CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník s CK na této upravené ceně dohodl. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uváděné v tištěných katalozích CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).
- Případné dodatečné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na slevu.
- Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.
- Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.
- Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být v této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně, tedy po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. výhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v hotelu, usazení v autobuse – místenky) jsou zpoplatněny a mohou být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu pouze formou příplatku, žádné jiné poznámky a přání klientů, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvádět.

5. Platební podmínky

- CK má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu zájezdu buď zálohu ve výši 30% nebo 50 % z ceny zájezdu (dle podmínek uvedených v katalogu CK anebo ve Smlouvě), pokud je jiná výše zálohy stanovena ve Smlouvě, má záloha určená ve Smlouvě přednost nebo zákazník zaplatí plnou cenu zájezdu. Zálohu na zájezd nebo plnou cenu zájezdu je povinen Zákazník zaplatit při uzavření Smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je Zákazník povinen při uzavření Smlouvy uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.
- Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla se Zákazníkem sjednána ve Smlouvě, je Zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě, anebo do data určeného ve Smlouvě, a to i v případě rozložení plateb na dílčí splátky. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí okamžik, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí okamžik, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.
- V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu ze strany Zákazníka je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit, od Smlouvy odstoupit a náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) je povinen uhradit zákazník, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. V případě nezaplacení celkové ceny zájezdu v termínu uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.
- Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při včasném zaplacení ceny zájezdu, a to v celé sjednané výši.
- Zákazník je oprávněn zaplatit cenu zájezdu nebo její část i formou voucheru vydaného CK, resp. formu vydaného Poukazu, jenž CK Zákazníkovi vydá v souladu s ust. § 2525 odst. 5 ve spojení s § 1811 OZ na základě dohody v elektronické podobě, přičemž tento voucher může být uplatněn pouze jeho oprávněným držitelem, a to pro jednorázovou úhradu ceny zájezdu. Nedoplatek ceny zájezdu je nutno uhradit v penězích hotově na pobočce CK nebo bezhotovostním převodem na účet, přeplatek se Zákazníkovi nevrací. Takový voucher musí být uplatněn za podmínek stanovených na voucheru CK.
- **Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou Zákazníkovi zásadně předány až po plném zaplacení ceny zájezdu (odbavení je zasíláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem/odletem), a to na e-mailovou adresu zákazníka nebo obchodního zástupce (prodejce).**

6. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu

CK si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 OZ vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu. Nepodstatné změny smlouvy se posuzují i s ohledem na možnost plnění závazku ze strany CK, kdy CK je oprávněna v důsledku okolností vyšší moci uplatnit podstatnou změnu okolností tím způsobem, že dojde ke změně termínu zájezdu anebo ke změně destinace, která svými parametry bude splňovat rozsah a kvalitu služeb sjednaných ve Smlouvě o zájezdu. V takovém případě je Zákazník povinen změnu akceptovat, pokud to po něm lze spravedlivě požadovat.

Před zahájením zájezdu:

- Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je CK povinna provést odpovídající změny obsahu závazku (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Pokud se v takovém případě CK se Zákazníkem dohodne na změně obsahu závazku (Smlouvy) (pakliže nenastanou podmínky pro změny ze strany CK jak je výše uvedeno), touto dohodou se dosavadní závazek ruší a nahrazuje se závazkem novým, v souladu s ust. §1902 OZ. V rámci změny obsahu Smlouvy (závazku) je mimo jiné možné zájezd odložit, a to po dobu trvání mimořádných okolností nebo překážek, jež znemožňují vycestování nebo využití jiných služeb ze strany Zákazníka.

Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Pořadatel (CK) je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínky počtu zákazníků nejpozději:
20 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dnů, 7 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2-6 dnů a 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajícím méně než 2 dny nebo CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu před zahájením zájezdu (ve smyslu §2536 OZ). Pokud není ve Smlouvě (či Potvrzení o zájezdu) či přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, použijí se limity minimálního počtu zákazníků na daném zájezdu u:
40 osob u pobytových zájezdů s autokarovou i leteckou dopravou a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou, 20 osob u poznávacích zájezdů s leteckou dopravou.

- Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech:
  při jednostranném zrušení zájezdu ze strany CK, při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin pokud se nejedná o provedení změn výše uvedených, zejména při okolnostech vyšší moci, při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, při změně ceny zájezdu vyšší než 8 % v souladu s článkem 4, při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, při závažné změně způsobu přepravy – za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, technických, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závažnou změnu se také nepovažuje změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popřípadě autobusového jízdného. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké přepravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změnu letecké společnosti, typu letadla a let. řádu. Tyto změny, jakož i zpoždění odletu (odjezdu) nezaviněné CK, nelze rovněž považovat za závažnou změnu přepravy.
- Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o podstatných změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

V průběhu zájezdu:

- CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
- Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny
- CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní či technické problémy, neštěstí a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.
- Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

7. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstupné (stornopoplatky)

- Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK.
- Zákazník má právo na odstoupení zájezdu bez úhrady odstupného pouze ze zákonných důvodů.
- Odstoupením od Smlouvy ze strany zákazníka bez nároku na odstupné není dotčeno právo CK na náhradu škody tím způsobené. V případě odstoupení ze strany zákazníka bez nároku na odstupné má CK právo započíst proti jím již uhrazené částce svůj nárok na náhradu škody.
- Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstupného - služba je čerpána a dodavateli uhrazena v plné výši.
- Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy je stornována jedna osoba nebo více osob sdílejících jednu ubytovací jednotku tak, že v ubytovací jednotce zbude pouze jedna plně platící osoba (pokoj/studio) nebo jen 2 plně platící osoby (apartmán, rodinný pokoj apod.) bude účtován příplatek za neobsazené lůžko (jednolůžkový pokoj). Pokud s tímto příplatkem nebude zákazník souhlasit, má možnost stornovat celou Smlouvu o zájezdu. Stornopoplatky však budou aplikovány na všechny osoby.

7.1. Výše odstupného u zájezdů do evropských destinací – pobytové zájezdy (a ubytování vlastní dopravou) obvykle do Řecka, Bulharska, Chorvatska, Černé Hory, Španělska, Itálie a Maďarska **a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou:**

- Výše odstupného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu, a to:

Při odstoupení:

60 a více dnů před odjezdem
- minimálně
35 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

59-46 dnů před odjezdem
50 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

45-17 dnů před odjezdem
75 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

16-05 dnů před odjezdem
90 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

méně než 5 dnů před odjezdem
100 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je Zákazník povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků). Hodnota odstupného je stanovena fixní procentuální částkou ceny zájezdu uvedenou v tabulce výše a součet účelně vynaložených nákladů spojených se stornem a s uveřejněním uvolněného místa zákazníka. Odstupné je stanoveno jako základní, pročež může být navýšeno, pokud úspora nákladů, příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu (a další účelně vynaložené náklady) nedosáhnou výši storna poplatku (dále jen „Položka“), pokud tato Položka nedosáhne hodnoty základního odstupného, k základní hodnotě se přičte tato Položka, ponížena o základní odstupné, a to až do výše ceny zájezdu.

Minimální hodnota jakéhokoliv odstupného činí 3.500 Kč.

7.2. Výše odstupného u všech poznávacích zájezdů s leteckou dopravou, pobytových zájezdů do mimoevropských destinací a všech zájezdů a služeb cestovního ruchu tvořených na přání zákazníka (speciální nabídky na vyžádání zákazníka):

- Stornopoplatky:

Při odstoupení:

60 a více dnů před odjezdem (odletem):
60 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

59-30 dnů před odjezdem (odletem):
90 % ceny zájezdu + vynaložené náklady na storno

29-11 dnů před odjezdem (odletem):
100 % ceny zájezdu+ vynaložené náklady na storno

Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je Zákazník povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků). Hodnota odstupného je stanovena fixní procentuální částkou ceny zájezdu uvedenou v tabulce výše a součet účelně vynaložených nákladů spojených se stornem a s uveřejněním uvolněného místa zákazníka. K nákladům budou účtovány částky skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy dopravcům, ubytovatelům, poskytovatelům služeb, nerefundovatelné letenky apod. dle stornopodmínek dodavatelů služeb CK) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy, a to ve výši, o kterou přesáhnou fixní částku a vynaložené náklady, a to tehdy, pokud náklady nebylo možno využít pro jiného zákazníka, resp. účastníka zájezdu, a to vše až do výše ceny zájezdu.

Odstupné je stanoveno jako základní, pročež může být navýšeno, pokud úspora nákladů, příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu nedosáhnout výši storna poplatku (dále jen „Položka“), pokud tato Položka nedosáhne hodnoty základního odstupného, k základní hodnotě se přičte tato Položka, ponížena o základní odstupné, a to až do výše ceny zájezdu.

Minimální hodnota jakéhokoliv odstupného činí 3.500 Kč
.

7.3. Výše odstupného u všech zájezdů pro skupiny (zájezdy ze speciálního katalogu pro skupiny, školní kolektivy) = výše odstupného platné pro zájezdy (objednané služby) na základě Smlouvy o zájezdu = Potvrzení o zájezdu / Závazná přihláška o zajištění zájezdu pro kolektivy:

- **Výše odstupného = Stornopoplatek bude účtován vždy ve výši dosud zaplacených záloh (zálohy jsou tedy nevratné).**

Odstupné je stanoveno jako základní, pročež může být navýšeno, pokud úspora nákladů, příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu nedosáhnout výši storna poplatku (dále jen „Položka“), pokud tato Položka nedosáhne hodnoty základního odstupného, k základní hodnotě se přičte tato Položka, ponížena o základní odstupné, a to až do výše ceny zájezdu.

Minimální hodnota jakéhokoliv odstupného činí 3.500 Kč

- **Zákazník má právo do 30 dnů před odjezdem snížit počet účastníků o maximálně 10 % (z počtu objednaných osob dle Smlouvy o zájezdu = Potvrzení o zájezdu / Závazná přihláška o zajištění zájezdu pro kolektivy bez povinnosti hradit stornopoplatky za takto zrušené (stornované) osoby. (při objednání zájezdu pro 50 osob, lze takto snížit počet až o 5 osob bez nutnosti platit stornopoplatky = odstupné). Pokud bude Zákazníkem využito právo snížení celkového počtu účastníků zájezdu.**

8. Změna rezervace

Změna jména zákazníka

- Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená (oznámení se tímto stává součástí Smlouvy nebo bude Smlouva přepracována a změny zaneseny přímo do takto přepracované Smlouvy), a to nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou. Za změnu jména osoby ve Smlouvě (rezerv. čísle) je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč u zájezdů v Evropě, 2.000 Kč u zájezdů do mimoevropských destinací a 100,- Kč u jednodenních zájezdů v Evropě za překnihovanou osobu včetně dětí. Změna osoby nebude provedena v případě, že to neumožňuje dodavatel služeb (například u letenek, kde není možné změnit jméno pasažéra u existující rezervace letenky). Případně může CK účtovat vyšší poplatek za změnu osoby rovnající se výši poplatku požadovaného dodavatelem služeb (například letecká společnost, pronájem vozů apod.) navýšený o administrativní poplatek tj. výše uvedenou smluvní pokutu uvedenou v tomto odstavci.

Změna termínu zájezdu, změna destinace nebo změna typu ubytování:

- Změna Smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CK provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování, je posuzována jako podstatná změna Smlouvy a zákazník je povinen zaplatit za překnihování, je-li o změnu požádáno v době 40 a více dní před zahájením zájezdu - smluvní pokutu ve výši 500,- Kč u zájezdů v Evropě, 2.000 Kč u zájezdu do mimoevropských destinací nebo 100,- Kč u jednodenních zájezdů za každou překnihovanou změnu. V období 39 a méně dní před zahájením zájezdu, posuzuje CK požadavek zákazníka na změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatky dle článku 7. CK neumožní změnu, pokud to neumožňují podmínky dodavatelů jednotlivých služeb (změna letenky apod.).
- CK je za mimořádných okolností, jež mohou být mimo jiné způsobeny vyšší mocí, pročež nelze uskutečnit v přiměřené době změnu zájezdu, oprávněna zrušit Smlouvu o zájezdu anebo po dohodě s klientem tak, že převede finanční prostředky za zakoupený zájezd na poukaz. CK Zákazníkovi v takovém případě vystaví voucher s minimální dobou platnosti 18ti měsíců, který k vyloučení pochybností bude označen jak „Mimořádný Voucher“, v hodnotě již uhrazené částky, přičemž tímto jednáním zaniká uzavřená Smlouva o zájezdu bez dalšího, a po odpadnutí překážek vyšší moci na výzvu zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu uzavřít novou Smlouvu za srovnatelných podmínek. Pokud takový zájezd za srovnatelných podmínek, čímž se rozumí jakost, druh a kvalita poskytovaných služeb, není v současné nabídce CK, je zákazník povinen využít voucher na plnění nejvíce srovnatelné a v případě vyšší hodnoty voucheru, náleží zákazníkovi přeplatek. Výzvu je nutné učinit do doby obvyklé pro uveřejnění nabídek zájezdů, tj. zájezdy pořádné v letním období se tímto termín rozumí termín do 1.5 a na zimní období nejpozději do 30.10. Nevyužije-li zákazník voucher v termínu, právo na plnění zákazníkovi zaniká. Ust. čl. 6 a násl. tímto ustanovením VOP není dotčeno, přičemž ustanovení čl. 6 VOP má přednost před čl. 8 VOP. Ustanovení o Poukazu se použije obdobně. Pakliže u Mimořádného Voucheru trvá překážka vyšší moci, doba platnosti voucher se prodlužuje o 12 měsíců.

9. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy, pokyny k odjezdu

- Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle článku 7. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, nenese CK žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je taktéž účtován stornopoplatek jako by zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle článku 7.
- Zákazník je povinen seznámit se s veškerými informacemi týkající se poskytovaných služeb, zejména trasy cesty na www.bontonck.cz, v prodejně, kde zájezd zakupuje, nebo kdykoli telefonicky na centrále CK (+420604252146). Zákazník odpovídá za veškerá potřebná povolení ke vstupu a všechny cestovní doklady (za svou osobu i všech spolucestujících osob) potřebné ke vstupu do cílové destinace i tranzitu přes všechny projížděné země.
- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- Zákazníci, kteří cestují s cestovním dokladem jiným, než vydaným Českou republikou, musí uvést tuto skutečnost na Smlouvu o zájezdu a nahlásit tuto skutečnost řidiči autobusu při nástupu do autobusu v místě odjezdu nebo nahlásit tuto skutečnost průvodci či letištnímu personálu u zájezdů s leteckou dopravou.
- CK zasílá Zákazníkům 7 dnů před odjezdem/odletem pokyny na cestu (případně voucher, letenky, pojišťovací karty a rozsah pojištění…) elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, se kterou Zákazník Smlouvu uzavřel), kde si Zákazník odbavení na cestu vyzvedne. Zákazník má možnost vyzvednout si odbavení také na centrále CK v Hranicích osobně. Zaslání pokynů na cestu poštou je možné jako doplňková služba, která musí být uvedena jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 60,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Letenky, vouchery i pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny

vyžádat. Zákazník uvádí na Smlouvu o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případné nesrovnalosti písemně hlásit CK.

10. Práva a povinnosti zákazníků

- Mezi základní práva Zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud Zákazník dohodnuté služby bez zavinění CK nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu
b) právo požadovat dodatečné informace, jež se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a jež jsou CK známy, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na webových stránkách www.bontonck.cz nebo nebyly Zákazníkovi sděleny jinak
c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny
d) právo odstoupit od Smlouvy o zájezdu, a to před zahájením čerpání služeb za podmínek uvedených v článku 6,
e) právo písemně oznámit CK, že se namísto Zákazníka zúčastní zájezdu jiná osoba, a to v případě, že oznámení současně obsahuje prohlášení nového zákazníka o tom, že se Smlouvou o zájezdu souhlasí a že splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, (dále jen „překnihování"). Původní a nový zákazník v takovém případě odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a dalších poplatků spojených s postoupením smlouvy dle článku 6 společně a nerozdílně, a to ještě před zahájením zájezdu.
f) právo na reklamaci v souladu s článkem 12
g) právo na ochranu osobních údajů uvedených ve Smlouvě i v dalších dokumentech,
h) právo obdržet společně 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 informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě anebo v nabídkovém listu, jenž byl zákazníkovi předán, nebo v popisu zájezdu na www.bontonck.cz. Časy letů uvedené ve Smlouvě jsou toliko předběžné. Přesné časy letů budou Zákazníkovi oznámeny nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

- Mezi základní povinnosti Zákazníka patří:

a) poskytnutí součinnosti CK, jež je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvedení veškerých údajů ve Smlouvě a předložení dokladů požadovaných CK, nutných k zajištění zájezdu. Pokud by zákazník uzavřel Smlouvu o zájezdu, v níž budou chybně uvedena jména cestujících a cestující z tohoto důvodu nebudou odbaveni k přepravě, nevznikne Zákazníkovi žádný nárok na kompenzaci ze strany CK
b) zajištění u osob mladších 15 let doprovodu a dohledu zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajištění doprovodu, dohledu a potřebné zdravotní péče u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Pokud by zákazník starší 15 let a mladší 18 let, uzavřel Smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpal služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením Smlouvy a čerpáním služeb
c) zaplacení ceny zájezdu v souladu s články 4. a 5. VOP a dodržování cestovních pokynů a ústních pokynů zástupce CK
d) zaplacení odstupného a vynaložených nákladů v případně storna zájezdu v souladu s článkem 7
e) převzetí dokladů potřebných pro čerpání služeb od CK a dostavení se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) spolu se všemi požadovanými doklady, a tyto následně řádně překontrolovat
f) 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 České republiky jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, do kterých cestují, resp. kterými budou projíždět a potřebná víza si na své náklady obstarat sami. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza, neplatnými cestovními doklady nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Trasa cesty autokarových zájezdů je k dispozici na www.bontonck.cz. Pokud existují alternativní trasy cesty, je zákazník povinen disponovat potřebnými doklady, povoleními a vízy na všechny možné trasy cesty. Zákazník si může vyžádat písemné potvrzení trasy cesty od CK.
g) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které Zákazník cestuje, dodržování platné a účinné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu. CK nenese žádnou odpovědnost za následky, jež zákazník způsobí vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, jež vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese Zákazník
h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,
i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezit ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit nebo poškodit jméno CK nebo jejího zástupce (příp. delegáta),
j) uhradit škodu, jež Zákazník způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, ve kterém čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby
l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
m) řídit se pokyny zástupce CK (příp. delegáta), či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné a účinné v navštívené zemi, resp. místě objektu včetně předpisů dopravců a ubytovatelů. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
n) zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě opravy adresy, telefonu a emailu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu nebo náklady skutečně vzniklé CK, a to v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedeného ve Smlouvě o zájezdu, pokud bude požadavek na opravu některého ze jmenovaných údajů vznesen až po oboustranném potvrzení Smlouvy. Tento poplatek lze účtovat i opakovaně, v případě, že Zákazník takové požadavky bude opakovaně vznášet.

Vyloučení zákazníka ze zájezdu:

- Průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CK má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci nebo v případě, pokud tento zákazník obtěžuje své okolí, personál v hotelu apod., zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také ze zájezdu vyloučen, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy v dané zemi proti nevhodnému chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

11. Pojištění

- V ceně kombinací služeb (zájezdů), které nejsou objednávány zákazníkem na základě rámcové smlouvy o pořádání pracovních cest souvisejících s její obchodní činností, podnikáním nebo povoláním (služební cesty) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb, o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů a je současně dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3 tohoto zákona. Toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. Zároveň jsou přímo ve Smlouvě uvedeny pokyny pro cestující - způsob oznámení pojistné události. Každý Zákazník musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření Smlouvy. Rozsah standardní nabídky pojištění je uveden v katalogu zájezdů. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese:
https://www.travsupsys.sk/download/UNIQA_VPP_CES10.pdf

Dostupné formuláře pro hlášení pojistných událostí:

- Z léčebných výloh, odpovědnosti a zavazadel https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_CP.pdf
- Z úrazového pojištění https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_UP.pdf
- Ze storna služeb https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_ST.pdf

12. Reklamační řád

- Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře BON TON, s.r.o.), je nedílnou součástí Potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ"), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace") v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o podnikání v cestovním ruchu") a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zák. o ochraně spotřebitele). Cestovní kancelář („CK") odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. OZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout pořadateli (CK) vadu bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537-2540 OZ. Vytkne-li zákazník bez zbytečného odkladu vadu a CK uzná nároky zákazníka, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. **Při výskytu vad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK,** případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři v **Hranicích na adrese:**
BON TON s.r.o., Masarykovo nám. 17, 753 01 Hranice nebo e-mailem: bontonck@bontonck.cz
Reklamaci může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde Zákazník reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře či pobočce CK. Přijmout reklamaci je oprávněn každý pracovník CK na centrále v Hranicích, každý pracovník pobočky CK či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si Zákazník reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. 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, webové stránky: www.adr.coi.cz. V případě, že si zákazník objednal (sjednal) služby CK on-line má zákazník právo se obrátit pro řešení spotřebitelských sporů na „ONLINE DISPUTE RESOLUTION" (dále jen ODR) na webových stránkách http://ec.europa.eu/consumers/odr/

- Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nezjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo pokud se vyžaduje okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, 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 v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. **CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.** Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami či Přepravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. **Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoli další reklamace vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce.** V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

13. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

- Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body
- Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny.
- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní, pozdní večerní či noční přílet/odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. Let může částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odbavení na letišti, nástup do autobusu…), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.
- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přistýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel. Při uplatnění akce dítě zdarma a slevy pro děti (dětská cena snížená oproti ceně dospělé osoby) může být vždy poskytnuta dítěti přistýlka.
- Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že manželské lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka.
- Zákazník nemá nárok na vícelůžkový pokoj, než je počet platících zákazníků dle objednávky – Smlouvy o zájezdu i v případě, že je na smlouvě o zájezdu uveden jiný typ ubytování (např: při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvoulůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj).

- stravování formou light all inclusive a all inclusive se považuje za identické, přesný popis stravy je uveden v katalogu CK, na webových stránkách, v nabídkových listech apod.
- V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.
- Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené.
- V hotelích a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teče občas pouze vlažná voda a rovněž dochází ke krátkodobým výpadkům (i opakovaně) zásobování vodou i elektrickou energií. V jižních oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušení dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacity v rámci možností náhradní dodávky vody.
- Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tamní předpisy tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení.
- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém sejfu, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení.
- Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu /příletu do 24 hodin není považováno za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci
- CK, delegát, průvodce, jiná pověřená osoba či majitel ubytovací kapacity má právo vyžadovat při příjezdu do místa ubytování složení vratné kauce (obvykle 50-100,- Euro/ubytovací jednotku), která bude vrácena zákazníkovi v den odjezdu zpět, pokud bude ubytovací jednotka předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána.
- Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.
- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu / kompenzaci
- Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.
- CK nenese odpovědnost za žádnou službu, která není speficikována na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objednává v průběhu pobytu (dovolené, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní výlety a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádány a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami - fakultativními výlety, příplatky, půjčení kol, automobilů, pronájem fitness, masáží apod., hrazenými třetím stranám (hotelu, místním CK, půjčovnám apod.).
- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (4 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornopoplatek dle článku 5.
- V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxy v ceně pobytu (zájezdu), v jiných mohou být účtovány v Eurech (nebo jiné místní měně) přímo po příjezdu do cílové destinace. Tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.) a v pokynech zasílaných zákazníkům před cestou
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní má CK právo vyžadovat přiměřenou odměnu za vynaložený čas zaměstnanců, poštovné, dopravné apod.
- CK poskytne zákazníkovi pomoc v nesnázích, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou. Zákazník může kdykoli kontaktovat **nouzovou linku CK +420604252146.**

14. Zpracování osobních údajů

- CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety v souladu se článkem 6., odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.
- na webových stránkách CK, konkrétně na adrese:

http://bontonck.cz/dokumenty/informace_o_zpracovani_udaju.pdf

je k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, ve kterém jsou uvedeny detailně všechny relevantní informace o správci údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správce údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytování informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námitky proti zpracování osobních údajů apod.

- **zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolonky na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů** (například pro zasílání speciálních obchodních nabídek členům věrnostního programu CK – BON TON klub).
- zákazník má také možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu).
- **zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování a na přenositelnost údajů od jednoho správce k druhému**. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo emailem: bontonck@bontonck.cz
- pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS).

15. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
- Tyto Všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny služby cestovního ruchu (dopravu, ubytování apod.) a zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy a potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi, a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnily.
- Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Přepravních 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 podmínek, Přepravních podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a jsou účinné dne 7.4.2020

Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře BON TON, s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn za sebe i za osoby, za které či ve prospěch kterých je Smlouva o zájezdu / závazná přihláška uzavírána souhlasit s těmito výše uvedenými Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře BON TON, s.r.o., což stvrzuje podpisem Smlouvy o zájezdu / závazné přihlášky.