

# VŠEOBECNÉ POKYNY K PRODEJNÍ PODMÍNKY

Všeobecné prodejní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu společnosti B&K TOUR, s.r.o., se sídlem Hradec Králové, Komenského 249, PSČ 500 03, IČ 465066501, zapsané v obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové pod zn. C 2011 (dále jen „B&K TOUR“). Všeobecné prodejní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ nebo smlouvy o ubytování uzavřené mezi B&K TOUR a zákazníkem. Tyto podmínky upravují práva a povinnosti při prodeji:

- zájezdů;
- ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

## I. SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

Smluvní vztah mezi B&K TOUR a zákazníkem se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, smlouvou a těmito podmínkami. Smlouva o zájezdu /cestovní smlouva/ může být uzavřena B&K TOUR nebo prostřednictvím třetí osoby (obchodního zástupce pořadatele - prodejce). Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udeleňuje plné moci. Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy jménem subjektu, pro který je služba zprostředkovávána.

### 1. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- B&K TOUR předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod smlouvou stvrzuje, že dále převzal katalog B&K TOUR popř. jiné písemný nabídkový materiál (dále jen katalog), který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti B&K TOUR.
- Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která smlouvu /cestovní smlouvu/ uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob.
- B&K TOUR vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu) v písemné formě. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu zkontroven. Obsahuje-li smlouva i potvrzení o zájezdu udělené, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.
- Za splnění všech závazků vyplvajících ze smlouvy odpovídá B&K TOUR.

### 2. SJDENÁTEĽNÉ SLUŽBY, CENY A JEJICH ÚHRADA

- Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden ve smlouvě o zájezdu. Další podmínky jsou uvedeny v katalogu. V potvrzení o zájezdu nebo smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/ může Společnost odkázat na číslo nebo jiné označení zájezdu v katalogu za účelem vymezení zájezdu uvedeném času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytování a doby jejich trvání. Liší-li se údaj v katalogu od údaje uvedeného ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/, má přednost smlouva.
- Ceny zájezdu jsou smluvní. Závažná je vždy cena, která je uvedena v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/. Dojde-li při vyplňování smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvě/ nebo potvrzení o zájezdu k uvedení ceny, která je zřejmý nesprávná (nesprávný počet, přepočítání) - platí cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany klienta I B&K TOUR a druhá strana má právo žádat opravu nesprávně vyplněné smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ nebo potvrzení o zájezdu, a to kdykoliv až do ukončení objednaného zájezdu.
- Právo účasti na zájezdu vzniká zákazníkovi zaplacením ceny zájezdu. Úhrada ceny je možné provést v následujících splátkách: při objednávce zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 30 % z celkové ceny, doplatek je potom nutno poukázat na účel B&K TOUR nejpozději do 45 dnů před poskytnutím první objednané služby. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy byla celá částka připsána na označený účet. Neбудe-li provedena celá úhrada včas, je B&K TOUR oprávněna účast zúčastněného na sjednané službě zrušit. Je-li zájezd objednaný v době kratší než 45 dní před jeho zahájením, je zákazník povinen provést celou úhradu již při uzavření smlouvy. Katalogové ceny jsou kalkulovány s kurzem vyhlášeným ČNB ke dni 17.10.2014.
- B&K TOUR neodpovídá za ceny fakultativních vyletů, dopravních služeb, příplatků a slev, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a které se uvádějí v katalogu jako fakultativní příplatky nebo B&K TOUR uvadí v pokynech na cestu. Poskytované tělo služby může tyto ceny kdykoliv zvýšit bez předchozího oznámení.
- Zákazník bere na vědomí, že B&K TOUR nedoplučuje ze své vůle objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a za neobsazená lůžka si účtuje příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu uvedeno. Na žádost zákazníka se B&K TOUR může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednotlivý pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmánu odpadla.

### 3. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

B&K TOUR je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanověn způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v potvrzení smlouvy nebo smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/ však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- platby spojené s dopravou, jako jsou letištní a přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
- směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak B&K TOUR nevzniká právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

## 4. JINÉ ZMĚNY PRODEJNÍCH PODMÍNEK

### I. ze strany B&K TOUR

- Je-li B&K TOUR nucena z důvodů vnějších okolností před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnutno zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.
- Navrhně-li B&K TOUR změnu smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené B&K TOUR, která je stanovena na 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- B&K TOUR je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí B&K TOUR zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznámuje B&K TOUR zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti úhrady odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí startovního nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (lýká-li se více než 20 % doby jeho trvání).

### II. ze strany zákazníka

- Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může ji zákazník smlouvou postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči B&K TOUR účinná, doručí-li jí postupelem i tom včas oznámení spolu s prohlášením postupu, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznamení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze sjednat pouze, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. Snem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. V případě, že smlouva o zájezdu /cestovní smlouvě/ stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak zákazník učinit jen ve výše stanově lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.
- Původní i nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu, k úhradě nákladů ve výši 200,- Kč a k náhradě dalších nákladů spojených se změnou v osobě zákazníka.
- Požaduje-li zákazník změnu druhu, rozsahu nebo termínu poskytnutí objednaných služeb, je nutno nejříve písemným oznámením odstoupit od původní smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ a sjednat smlouvu o zájezdu /cestovní smlouvy/ novou. B&K TOUR vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného.
- Ostatní změny smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ provede B&K TOUR případě, že tuto změnu bude možné realizovat za paušální částku 200,- Kč za 1 změnu. V případech, kdy náklady B&K TOUR spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen tyto náklady uhradit na účet označený B&K TOUR před zaevidováním požadované změny.

### 5. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

#### I. ze strany B&K TOUR

- B&K TOUR může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ odstoupit jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.
- Odstoupí-li B&K TOUR od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit B&K TOUR níže stanovené odstupné a B&K TOUR je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/.
- Odstoupí-li B&K TOUR od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu B&K TOUR na základě nové smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/, může-li B&K TOUR takový zájezd nabídnout.
- Zruší-li B&K TOUR zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.
- B&K TOUR se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob nebo potřebyh pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla B&K TOUR zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na i spravedlivě požadovat.

#### II. ze strany zákazníka

- Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou, a to pouze písemným oznámením doručeným B&K TOUR.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou smlouvy, kterou navrhla B&K TOUR z důvodů vnějších okolností, má zákazník právo požadovat, aby mu B&K TOUR na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li B&K TOUR takový zájezd nabídnout.
- Odstoupí-li zákazník od smlouvy z vlastní vůle, je zákazník povinen zaplatit B&K TOUR níže stanovené odstupné a B&K TOUR je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Vzájemné nároky lze započít.
- Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti B&K TOUR sjednané smlouvou nebo stanovené příslušným zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvě/ v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je B&K TOUR povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/, aniz by byl zákazník povinen platit cestovní kancelář odstupné.

#### III. společná ustanovení

Při uzavření nové smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je B&K TOUR povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

### 6. ODSTUPNÉ

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit B&K TOUR odstupné a B&K TOUR je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Výše odstupného se určuje podle počtu dnů ode dne oznámení B&K TOUR do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Den oznámení a den poskytnutí první služby se nezapočítává.

**Výše odstupného za každou jednotlivou osobu činí:**

- 45 dní a více před rozhodnutou skutečností 5 % z celkové ceny objednaných služeb
- 44 dní až 31 dní 20 % z celkové ceny objednaných služeb
- 30 dní až 14 dní 50 % z celkové ceny objednaných služeb
- 13 dní a méně 100 % z celkové ceny objednaných služeb

### 7. ODPOVĚDNOST B&K TOUR

- B&K TOUR odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplvajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny B&K TOUR nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovanými v rámci zájezdu.
- Nesplní-li B&K TOUR své povinnosti vyplvajíc ze smlouvy nebo zákona fádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u B&K TOUR bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skonění zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/, jinak právo zaniká.
- Je-li uzavřena smlouva zprostředkováno jiným subjektem, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkujícího subjektu.
- Děje-li se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ před zahájením zájezdu zprosit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla B&K TOUR zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- B&K TOUR se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprosit jen tehdy, prokáže-li že tuto škodu nezavinil on ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:
  - zákazníkem
  - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost bylo možné předpokládat také byla nevyhnutelná, nebo -neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je B&K TOUR povinna poskytnout zákazníkovi v nesnáších neproplněné pomic.

### 8. PORUŠENÍ SMLOUVY V PRŮBĚHU ZÁJEZDU

- Jestliže po zahájení zájezdu B&K TOUR neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moč řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou o zájezdu zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.
- Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu prokazatelně nižší kvality, než uvedených v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/, je B&K TOUR povinna vrátit zákazníkovi rozdíil v ceně.
- Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník z řádného důvodu nepřijme, musí B&K TOUR bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíil v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je B&K TOUR povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo, s nímž zákazník souhlasí. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je B&K TOUR
  - 1) povinna vrátit zákazníkovi rozdíil v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady,
  - 2) povinna rozdíil v ceně uhradit z vlastních prostředků v případě, že doprava byla uskutečněna za vyšší náklady.

### 9. PODMÍNKY REALIZACE ZÁJEZDU, ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDU

- Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu, v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/. B&K TOUR je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákníků nejpozději 10 dní před stanoveným termínem poskytnutí první služby cestovního ruchu.
- B&K TOUR může zájezd zrušit s ohledem na mimořádné situace v cílových nebo tranzitních zemích, zejména z důvodu války, politických nebo odbořových protestů či stávek a dalších důvodů, které by mohly mít vliv na bezproblémový průběh zájezdu a bezpečnost jeho účastníků.
- V uvedených případech odvolá zákazník dosud provedené úhrady bez zbytečného odkladu a bude mu B&K TOUR nabídnut jiný zájezd.
- B&K TOUR může v katalogu nebo v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/ stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud se zákazník dohodne, že není v jeho moči podmínky splnit, může oznámit B&K TOUR jinou osobu, která předepsané podmínky (pasové a vizové formality) splňuje. Tuto změnu lze provést za paušální poplatek 500,- Kč kdykoliv ve lhůtě do 35 dnů před zahájením zájezdu nebo poskytnutím první objednané služby.

### 10. REKLAMACE

- B&K TOUR nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamac e včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamac e, pokud se B&K TOUR se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marně uplynulí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- Při řešení reklamac e je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravních prostředků, kterými byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kancelář, jakož i zástupci dodavatele služby, které jsou předmětem reklamac e, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.
- Reklamac e může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kancelář. Uplatnění reklamac e na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní alespoň okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamac e uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamac e, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamac e poskytně doloží. Cestovní kancelář doporučuje předložit doklad o poskytnutí služby. Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamac i uplatnit i u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamac e považuje každý účastník zájezdu uvedený ve Smlouvě o zájezdu.
- K uplatnění reklamac i musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamac i uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamac e a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytování služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamac e, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem kontaktuje, a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.
- Náprava bude zajištěna v případě, že si nevýžadá neúměrné náklady.
- Vady, které nebyly na základě reklamac e na místě vyřešeny, musí zákazník uplatnit u pořadatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 měsíců od skonění zájezdu.

### 11. POKYNY NA CESTU

- B&K TOUR je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemné informace o přesném místě a čase odjezdu v případě, že dopravu zajišťuje B&K TOUR, nebo místo poskytnutí ubytovac í služby a časové rozmezí, ve kterém bude zákazník ubytován, pokud cestuje vlastním vozem. Ve stejné lhůtě B&K TOUR poskytne další informace, které jsou užitečné, pokud nejsou obsaženy v potvrzení o zájezdu nebo v smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/ nebo v katalogu, zejména:
  - 1) upřesnění dalších služeb, 2) o ubytování, 3) o dopravě, 4) o stravování.
- Jména, adres a telefonních čísel, na kterou se zákazník v nesnáších v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc (např. místního zástupce B&K TOUR).

### 12. DALŠÍ PODMÍNKY, PRAVIDLA, ZVYKLOSTI

- Zákazník je povinen respektovat nejen zákony, ale rozhodne-li se využít služeb B&K TOUR a uzavře smlouvu o zájezd /cestovní smlouvy/, také pravidla a zvyklosti běžné v mezinárodním cestovním ruchu. Jedná se zejména o následující skutečnosti:
- Během autobusové přepravy lze ve dnech, které jsou vyhrazeny pro přepravu zákníků do pohybového místa nebo do místa programu poznávac ího zájezdu (není-li výslovně uvedeno jinak) organizovat pouze technické a hygienické zastávky.
  - Programové změny v rámci jednoho dne jsou plně v kompetenci průvodce a zákazníci dbají jeho pokynů.
  - Zákazník má povinnost dostavit se na místo odjezdu, transferu, stanoviště nebo srazu včas a v případě, že navazuje libovolný druh přepravy - nejméně 15 minut před jeho zahájením. Toto místo určuje B&K TOUR písemně, v průběhu zájezdu jej stanoví průvodce. Zákazník nesmí plnou odpovědnost za porušení tohoto ustanovení a bere na vědomí, že nepřítomnost na určeném místě může mít za následek vyloučení ze zájezdu, resp. povinnost zajistit si cestu na vlastní náklady.

### 13. POJIŠTĚNÍ

Ceny zájezdu nezahrnují cestovní pojištění. B&K TOUR předloží zákazníkovi nabídku na různé typy pojištění a umožní mu pojištění uzavřít. Uzavření pojistné smlouvy vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, B&K TOUR je v takovém případě pouze zprostředkovatelem.

### 14. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORU

- Dojde-li mezi zákazníkem a B&K TOUR ke sporu, má zákazník právo k jeho mimosoudnímu řešení. Subjektem mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a B&K TOUR je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, PSČ 120 00 dostupných na www.adr.coi.cz.
- V případě sporu mezi zákazníkem a B&K TOUR, který se nepodařilo urovnat přímo, poskytne B&K TOUR zákazníkovi informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.\*

### 15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s obsahem objednaných služeb, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit B&K TOUR. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a ustanovení o odstupném jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jmenem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých smlouva uzavírá.
- Zákazník je odpovědný za správnost jim uvedených osobních údajů.
- Zákazník je povinen zajistit si cestovní doklady (platnost pasu min. 6 měsíců od termínu ukončení zájezdu), víza a další náležitosti potřebné pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). O pomoc při vyřízení vizových formalit lze požádat B&K TOUR.
- Zákazník souhlasí s použitím svých osobních údajů uvedených v této smlouvě v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění pro potřeby B&K TOUR, a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas s použitím osobních údajů i jmenem dalších osob uvedených ve smlouvě.
- Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál B&K TOUR, který byl klientovi prokazatelně předán a jehož převzetí zákazník potvrzuje smlouvou o zájezdu /cestovní smlouvy/ nebo potvrzení o zájezdu potvrzuje.
- Odlisuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy - má vždy přednost smlouva o zájezdu /cestovní smlouvy/ nebo potvrzení o zájezdu.

## II. DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ SMLOUVY O UBYTOVÁNÍ

Smluvní vztah mezi společností B&K TOUR a zákazníkem se řídí ustanoveními právních předpisů, smlouvou o ubytování a těmito všeobecnými prodejními podmínkami. Smlouva může být uzavřena přímo B&K TOUR nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce - prodejce. Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udeleňuje plné moci. Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy jménem B&K TOUR. Není-li dále stanoveno jinak, platí ustanovení všeobecných prodejních podmínek uvedených v čl. I bod 1.-14. V případě uplatnění reklamac e dle čl. I odst. 10, je zákazník povinen dodržet ustanovení tohoto článku a dále telefonicky bez zbytečného odkladu informovat přímo B&K TOUR.