

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Blue Bell s.r.o. a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/99 Sb. a občanského zákoníku 40/64 Sb. ve znění pozdějších předpisů a je dále upraven těmito Všeobecnými podmínkami. CK Blue Bell s.r.o. si vyhradzuje právo uvést ve vlastních prodejních materiálech (katalogy) odlišné podmínky a specifikace, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami. Zájezdy je možno objednat a zakoupit v CK Blue Bell s.r.o. a dále u všech jeho smluvních zákonem určených prodejců, kterými je pro účel těchto Všeobecných podmínek vždy cestovní agentura nebo cestovní kancelář (dále jen CA/CK). V případě zakoupení zájezdu u CA/CK je CK Blue Bell s.r.o. v naléhavých případech z důvodu operativnosti oprávněna jednat přímo s klientem.

2. ÚČASTNÍCI ZÁJEZDU

CK Blue Bell s.r.o. poskytuje objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15–18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám nezúčastní.

3. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ, PLATBY

a) Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu.

Povinnost závazné rezervace – zaknihování zájezdu (objednané služby) ze strany CK Blue Bell s.r.o. vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, prohlášením, že zákazník byl s Všeobecnými podmínkami plně seznámen, souhlasí s nimi a současně zaplacením 50% zálohy z ceny zájezdu. Zálohu nebo celou cenu za poskytovaný zájezd může zákazník složit v CK Blue Bell s.r.o., na účet CK nebo u jeho smluvních prodejců-zprostředkovatelů. Prodejce zodpovídá, že platby budou v řádném termínu uhrazeny na účet CK Blue Bell s.r.o. V případě, že prodejce zinkasuje od zákazníka zálohu, či doplatky a tyto nepřevéde bezodkladně na účet CK Blue Bell s.r.o., je tato oprávněna nepotvrdit zákazníkovi cestovní smlouvu a zájezd zrušit. Pokud dojde k tomu, že ještě v den odjezdu není částka za zájezd připsána na účet CK, vyjadřuje si CK právo klienta na letišti neodbat. Veškeré důsledky s tímto spojené nese prodejce.

b) Doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem přímo na účet CK Blue Bell s.r.o. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena smluvně služby připsána na účet CK Blue Bell s.r.o. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací listiny a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a CK Blue Bell s.r.o. je oprávněna objednaný zájezd zrušit, přičemž právo na odstoupení pro CK zůstává nedotčeno, stejně jako právo na náhrady škody.

c) Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem odletem je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy. Na zájezd je nutné vzít s sebou veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole.

d) Pro případ, že zákazníkem odsouhlasený návrh předložené cestovní smlouvy je doručen CK Blue Bell s.r.o. až po vyznačené lhůtě, případně, je-li cestovní smlouva vyplněna

ze strany zákazníka neúplně a nebo v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami, je CK Blue Bell s.r.o. oprávněna prodat zájezd dalšímu zájemci.

e) Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti okamžikem přijetí cestovní smlouvy ze strany CK Blue Bell s.r.o.

f) Cestovní smlouva platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na cestovní smlouvě vyznačených ručí objednatel jako za své vlastní. Má se za to, že objednatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně.

4. SJEDNANÉ SLUŽBY

a) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě a odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím doplňku, potvrzeny CK Blue Bell s. r. o. a zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím.

b) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na cestovní smlouvě, odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, nejméně 7 dnů před odjezdem.

c) Letecká přeprava je zajišťována charterovou leteckou dopravou. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovek a jsou započítány v celkové délce zájezdu.

d) Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování ihned a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12 hod. Rozdělování ubytovacích kapacit (pokojů) probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK Blue Bell s.r.o. na něj nemá žádný vliv.

e) Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK Blue Bell s.r.o. poskytovat záruky a zákazníkům nevzniká právo na odstoupení od smlouvy a na žádnou finanční náhradu.

f) Zákazníci jsou povinni dostavit se na letiště k odbavení (přesný popis obdrží v odbavovacích pokynech) včas, a to 2 hod před plánovaným odletem. Pokud se zákazník ve lhůtě určené nedostaví, nepřebírá CK Blue Bell s.r.o. žádnou odpovědnost.

5. CENY A JEJICH ÚHRADA

a) Ceny zájezdů pořádaných CK Blue Bell s.r.o. jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK Blue Bell s.r.o. Orientační ceny zájezdu a dalších služeb poskytovaných CK Blue Bell s.r.o. jsou uvedeny v ceníku / na webových stránkách. Závazná a dohodnutá cena je uvedena v cestovní smlouvě. Cena zájezdu obsahuje všechny služby, které jsou uvedeny v katalogové / webové nabídce a ceníku.

b) Katalogové / webové ceny CK Blue Bell s.r.o. jsou kalkulovány kursem zahraničních měn a cenami pohonných hmot, platnými v době, kdy je katalog dáván do tisku. CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, plateb spojené s dopravou, např. letištních poplatků, uvedených v cestovní smlouvě. V případě, že dojde ke zvýšení o více než 10 % bude zákazník neprodleně informován nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

Při 100% úhradě zájezdu do 28.2.2012 bude cena dodržena i v případě nutného navýšení ceny.

c) Dětské ceny jsou uvedeny v prodejních materiálech.

d) Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje musí být napočítána přírážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se další účastník nepřihlásí.

6. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB.

a) Před zahájením zájezdů zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy a to bez jakýchkoliv storno poplatků:

*Pokud nastanou nezaviněné okolnosti, které CK Blue Bell s.r.o. brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy apod.), případně služby nebo zájezd zrušit. Takové změny CK Blue Bell s.r.o. nebo prodejce oznámí zákazníkovi. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, která mu bude sdělena při oznámení změny sjednaných cen služeb, bude CK považovat, že se změnami souhlasí.

*Při zrušení služeb nebo zájezdu ze strany CK Blue Bell s.r.o. nebo při závazné změně programu. Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu (může být i na část pobytu), pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kategorii a CK Blue Bell s.r.o. nemohla předem tuto skutečnost ovlivnit. Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

*Při zvýšení ceny zájezdu o více jak 10 % původně stanovené ceny. CK Blue Bell s.r.o. má právo při dodržení podmínek zákona jednostranným úkonem zvýšit cenu, nejpozději 21 dní před jeho zahájením a tuto skutečnost oznámit neprodleně (nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu). Pokud zákazník neodstoupí písemně od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě do 5 dnů bude CK považovat, že se změnami souhlasí.

b) Změny odjezdu/odletu. Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK Blue Bell s.r.o. ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyjadřuje si CK Blue Bell s.r.o. právo na případné změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK Blue Bell s.r.o. nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

V případě nočních letů, kdy je příjezd do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje.

c) Změny v průběhu zájezdu CK Blue Bell s.r.o. je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK Blue Bell s.r.o. povinna:

*Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb.

*Upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na skutečných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb.

Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následky neodvisí od činnosti a postupu CK Blue Bell s.r.o. zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

*CK Blue Bell s.r.o. neodpovídá za případné změny letištních, bezpečnostních tax a palivových poplatků.

7. Odstoupení od smlouvy a změny v rezervaci

a) Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu CK Blue Bell s.r.o. nebo proviznímu prodejci u něhož uzavřel cestovní smlouvu a zájezd zakoupil.

b) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinností ze strany CK, je zákazník povinen uhradit za stornovaný zájezd poplatek. Storno poplatek se účtuje za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

*1 000,- Kč/os (vč. dětí) ode dne přihlášení, nejpozději však 35. den před plánovaným odjezdem,

*10 % z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 36–29 dnem před plánovaným odjezdem,

*30 % z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 28–22 dnem před plánovaným odjezdem,

*50 % z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 21–15 dnem před plánovaným odjezdem,

*70 % z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 14–8 dnem před plánovaným odjezdem,

*90 % z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 7–4 dnem před plánovaným odjezdem,

*100 % z ceny zájezdu, v době zrušení 3 dnů a méně před plánovaným odjezdem.

Stornopoplatky se vztahují i na změnu termínu ze strany klienta.

c) Pokud se zákazník nedostaví či zmešká odjezd/odlet zájezdu, případně musí být před započítáním cesty či v jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezdu (opilství apod.) nebo bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá (rodinné důvody, úmrtí apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu.

d) Změna rezervace-knihování ze strany zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 200 Kč za 1 změnu. Jedná se o změnu termínu, jména, změnu služeb a dopravy. Změny provedené v době kratší než 36 dnů před odjezdem lze ze strany CK Blue Bell s.r.o. považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

8. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY CK BLUE BELL s.r.o.

a) CK Blue Bell s.r.o. je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, a nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 10 dnů před odjezdem.

b) Je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků, a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je CK Blue Bell s.r.o. oprávněna zájezd zrušit.

c) Ve všech výše uvedených případech nabídne CK Blue Bell s.r.o. zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět a bez zbytečného odkladu. V této souvislosti nevzniká zákazníkům nárok na jakékoli další náhrady.

9. REKLAMACE

Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn provést reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztížíuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně, nejpozději do tří měsíců předpisem pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná.

Cestovní kancelář Blue Bell s.r.o. je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně a zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Zákazník je povinen v reklamaci uvést údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo a datum objednávky (cestovní smlouvy), předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamaci domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předložené informace nemohou být považovány za reklamaci a cestovní kancelář je povinna o této skutečnosti zákazníka písemně informovat. V případě, že informace budou zákazníkům dodatečně doplněny o chybějící údaje, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláři. Zákazník je

při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě (stejně jako cestovní smlouvy). Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se se zákazníkem nedohodne lhůta delší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci-delegátovi CK Blue Bell s.r.o., případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Opomení-li zákazník z vlastní viny na

nedostatek poukázat, v době kdy mohla být zjednána náprava, zaniká zodpovědnost cestovní kanceláře. V případě ústního reklamačního podání u průvodce zájezdu v místě pobytu a není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen zákazník sepsat reklamační protokol, který je nedílnou součástí reklamačního řízení a musí být předán společně s reklamací. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kanceláři pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. V případech, kdy je reklamace posouzena jako důvodná, spočívá její náprava v

odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby nebo kompenzací. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, lhůta pro vyřízení se prodlužuje. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace nemůže být považován výlet či dárek zdarma. Za předmět reklamace se taktéž 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 cestovní kanceláři Blue Bell s.r.o., (vis major) nebo k okolnostem, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajáře. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti cestovní kanceláři Blue Bell s.r.o. při přepravě cestujících a zavazadel je limitován

Přepavními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravující společností.

10. RUČENÍ A VADY
CK Blue Bell s.r.o. ručí za správnost popisu, nikoli však za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a tyto nemůže ovlivnit. Nároky účastníků zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vady, do 3 měsíců od poskytnutí.

11. CESTOVNÍ DOKLADY A OSOBNÍ ODPOVĚDNOST
Každý účastník CK Blue Bell s.r.o. je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, transitních, zdravotních, dopravních a dalších bezpečnostních předpisů jakož i zákonů a zvyklostí země a míst do kterých cestuje. Dbá i na to, aby platnost cestovního dokladu, po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců. Cizí státní příslušníci si obvykle zajišťují víza sami a CK Blue Bell s.r.o. nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza nebo vadnými úkony účastníka. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů nese účastník ke své tíži.

12. POJIŠTĚNÍ
Každý účastník CK Blue Bell s.r.o. je po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěn v souladu s ustanovením zákona č.159/99 Sb. pro případ úpadku cestovní kanceláře na základě smlouvy uzavřené mezi CK Blue Bell s. r. o. a pojišťovnou. Pojištěním účastníka vzniká smluvní vztah mezi účastníkem a pojišťovnou. Tento je doložen uzavřenou smlouvou, jejíž plné znění je k dispozici k osobnímu nahlédnutí. Pojištění je součástí ceny zájezdu (u zájezdů s vlastní dopravou pojištění není v ceně zahrnuto, klient se pojišťuje sám). Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po přeletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání s leteckou společností, která vyřizuje reklamaci.

V případě zakoupení zájezdu, organizovaným jiným touroperátorem, platí pojistné podmínky tohoto organizátora zájezdu. Upozorňujeme, že tyto podmínky mohou být odlišné od podmínek CK Blue Bell s.r.o.

Komplexní cestovní pojištění není zahrnuto v základní ceně zájezdu.

13. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ
*Tyto Všeobecné podmínky a Obecné informace jsou platné pro účastníky zahraničních zájezdů CK Blue Bell s.r.o. a jsou nedílnou součástí katalogu. Vstupují v platnost 1.11. 2009

*Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. CK Blue Bell s.r.o. si vyhrazuje právo aktualizace a změn.

*Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. uvedených v této smlouvě, pro potřeby CK, a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb cestovního ruchu účastníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst.2 zákona č.101/2000 Sb. jménem dalších osob uvedených v cestovní smlouvě.

*Tyto Všeobecné podmínky a Obecné informace jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy se zákazníkem a jsou volně k dispozici na všech prodejních místech CK Blue Bell s.r.o. a u jejich provizních prodejců. Zákazník svým podpisem na cestovní smlouvě vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito podmínkami a v plném rozsahu je respektuje.