

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře BON TON, s.r.o. (dále jen CK)



## 1. Smluvní vztah

-smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy /závazné přihlášky (dále jen smlouvy) potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

-Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.  
-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, kdy se údaje ve smlouvě a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě. Zákazník svým podpisem pod cestovní smlouvu stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

## 2. Cena zájezdu

-cena zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden v nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH.

- CK má právo na jednostranné zvýšení cen do 21. dne před zahájením zájezdu (u palivových příplatků kdykoli), a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu (31. říjen 2011) došlo ke změně ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (včetně palivových příplatků) nebo plateb, spojených s dopravou, např. letištních, přístavkových poplatků, nové daně či zvýšení dámičnických poplatků apod., které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směrného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám, pouzřično pro stanovení ceny zájezdu, a to o více než 10 %. V tomto smyslu upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nechal a které jsou obsaženy cenou. V případě, že by došlo k poklesu kursu české koruny oproti stavu ze dne 31.10.2011 (v potaz se bere kurz ČNB) vůči Euro o více než 10 % je CK oprávněna přistoupit jednosměrně ke zvýšení ceny zájezdu u všech již prodaných i nově nabízených zájezdů.

- Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

- Zákazník bere na vědomí, že v ceně zájezdu není zahrnut palivový příplatek u autokarových zájezdů a v ceně zájezdu s letadlovou dopravou je zahrnut pouze základní palivový příplatek vycházející z ceny letadlového paliva ve výši 650 USD/MT. V případě ceny letadlového paliva přesahujícího cenu 650 USD/MT, či změny kursu USD vůči ceně dojde ke zvýšení palivového příplatku, který bude zákazníkovi účtován jako POVINNÝ PŘÍPLATEK. V případě, že dojde ke změně ceny motorové nafty (diesel) o více než 10 % (počítá se průměrná cena nafty v měsíci říjen 2011, kdy vyřadil katalog zájezdů 2012 v porovnání s průměrnou cenou motorové nafty v měsíci předcházejícím měsíci odjezdu na dovolenou) bude CK účtovat u všech autokarových zájezdů (s výjimkou jednodenních poznávacích zájezdů) palivový příplatek ve výši 200,- Kč/os. Klient podpisem cestovní smlouvy prohlašuje, že souhlasí s ustanoveními o automatickém účtování palivových příplatků.  
- Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny, jako např. telefonické nebo telefaxové vyžádání služeb v zahraničí, rezervace a telefonické či elektronické doklady o zahraničí i v tuzemsku, o které CK požádá, hraje zákazník a budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu.

- Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkovi, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

## 3. Platební podmínky

- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu zájezdu buď zálohu 50 % z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu, a to u uzavření smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.

- Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dní před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve smlouvě. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.

- V případě neodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkovi je CK oprávněna jeho účast na zájezdu stávkou s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornoplatky) hraje zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném v cestovní smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.

- Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou zásadně zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu.

## 4. Změny sjednaných služeb, odstoupení od smlouvy, zrušení zájezdu

### Před zahájením zájezdu:

- Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. program, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.  
- Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoli stornoplatků v následujících případech:

- při zrušení zájezdu CK
- při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin
- při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů
- při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v bodu 2.
- při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nově 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 opravných, technických, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závažnou změnu se také nepovažuje změna odletového (odjezdového) či přiletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. úhradí náklady na náhradní dopravu do výše jistného vkladem 2. třídy, popřípadě autobusového jízdného. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké přepravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřístání, 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 změnách, má se za to, že se její změnou souhlasí.

### V průběhu zájezdu:

- CK je oprávněna provádět operativní změny programů 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 bližší 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 závažné 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 programů a ceny zájezdu.
- Přerušil-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 35 osob. CK je také oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

## 5. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka – stornoplatky

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. V tomto případě má CK právo účtovat stornoplatky (smluvní pokuty). Stornoplatky je splatný ihned. Po odečtení stornoplatky z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše stornoplatky byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši stornoplatky. Výše stornoplatky je uvedena za osobu! **Minimální výše jakéhokoli storna zájezdu je 1.000,- Kč za osobu** (u zájezdů, jejichž cena za os. nepřesáhne 1.000,- Kč se minimální výše storna rovná ceně zájezdu). Výše stornoplatky závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu, a to:

Zrušení zájezdu:	60 a více dnů před odjezdem - minimálně:	Kč 1.000,- /os.
	59-46 dnů před odjezdem	15% ceny zájezdu
	45-30 dnů před odjezdem	50% ceny zájezdu
	29-17 dnů před odjezdem	75% ceny zájezdu
	16-05 dnů před odjezdem	90% ceny zájezdu
	méně než 5 dnů před odjezdem	100% ceny zájezdu

## 6. Změna rezervace

### Změna jména zákazníka

Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedeném 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. číslo) je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 200,- Kč (u jednodenních zájezdů 50,- Kč) za překnihování osobu včetně dětí.

### Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu 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 dnů před zahájením zájezdu - smluvní pokutu ve výši 300,- Kč (u jednodenních zájezdů 50,- Kč) za každou překnihovanou změnu. V období 39 a méně dnů 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 stornoplatky dle bodu 5.

## 7. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy

- Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a viz 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 bodu 5. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cestovního příjezdu) místními orgány, CK nenese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je také účtován stornoplatek jako by zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.

- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrozil 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.

- CK zasílá klientům ca 7-5 dnů před odjezdem/odletem pokyny na cestu (případně voucher, letenky, pojišťovací karty a rozsaž požistění...), elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou na cestovní smlouvě. Pokud není na smlouvě e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury, se kterou klient cestovní smlouvu sepsal), kde si klient obdavení na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout obdavení také na centrále CK v Hranicích o.s. Letenky, vouchery i pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění

## 8. Ostatní povinnosti zákazníka

### K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, osobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- Nahlásit ústně cílech státních příslušníků.
- Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sám. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza, neplatnými cestovními doklady apod. nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou neodržetím touto ustanovení, nesé zákazník. Upozorujeme speciálně na nutnost mít cestovní pas v případě autokarových zájezdů do Řecka a Bulharska !!!
- Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, 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.

- Zkrát se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit event. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy. CK má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem ceny nebo po započtení ceny, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cest nebo pobytu a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení ceny služeb, které nebyly čerpany. Náklady na případnou ztápění cestu nesé zákazník sám.

## 9. Pojištění

V ceně kombinací služeb (zájezdů) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Cestovní smlouva obsahuje osvědčení

o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99 Sb. a je současně dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3 zák. č. 159/99 Sb. Toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. Zároveň jsou přímo na cestovní smlouvě uvedeny podmínky pro cestující - způsob oznámení pojistné události. Každý klient 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.cz/download/UIQQA\\_VPP\\_komplet.pdf](https://www.travsupsys.cz/download/UIQQA_VPP_komplet.pdf)

## 10. Reklamační řád

- V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší než bylo sjednáno ve smlouvě její nedlouhou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. **Šavé nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK (doporučujeme písemně) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3. měsíce od skončení zájezdu. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje vyhrady sdělit v místě vzniku porušení – delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Opomenul-li zákazník z vlastní viny na nedostatky poukázat v době, kdy mohla být sjednána náprava, zaniká odpovědnost CK. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce – delegát CK, případně jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol, který je nedlouhou součástí reklamačního řízení a musí být předán společně s reklamací. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Reklamace bez reklamačního protokolu mohou způsobit zdlouhavé a velmi náročné posuzování vzniklé situace, dokonce zamezit možnosti zjištění skutečného stavu. CK je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30. dnů od přijetí reklamace. V případě, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, může být lhůta pro vyřízení prodloužena o dalších 30 dnů. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenou, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní 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 pojištění kryty výslovně vyřazeny. 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 zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závažky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohou být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti CK při přípravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravnými podmínkami pro cestující zavazadla a zboží vydané přípravní společností. Náhrada za ztrátu nebo zničení zapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 20 USD za 1 kg hmotnosti zavazadla nebo zboží. Náhrada za ztrátu nebo zničení nezapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 400 USD za celkovou hmotnost zavazadla a zboží. Náhrada škody vzniklé z porušení smlouvy je omezena na výši úhrady vyhlášené v mezinárodních smlouvě, které je Česká republika vázána. CK není povinna nahradit škodu přesahující výše uvedené omezení. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. V ostatním plati ustanovení obecně závazných právních předpisů.**

## 11. Další ujednání, důležité upozornění pro zákazníky

- 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 v jiných, do 10. hodin.
- První a poslední den pobytu je vždy určen na přepravu, ubytování a opuštění ubytování. Brzký ráno odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace.
- Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počít osob, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské poplatky je nutno si vyžádat předem v CK. V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka bezplatná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (vyzklepadce lůžko, gauč...)
- V jízdních zemích, zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může v určitých obdobích vyskytovat hmyz! Nedoporučujeme se pochovávat potraviny volně uložené v pokoji.
- Vodů z hotelových obytavatelé jízdních zemí nepoužívají a pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené.
- V hotelových a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teče občas voda a rovněž dochází ke krátkodobým výpadkům zásobování vodou i elektrickou energií. V jízdních oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušení dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacity v rámci možnosti náhradní dodávky vody.
- Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jízdních zemích jsou odlišné od našich a povinnosti jsou různě tolerantnější než v našich podmínkách.
- Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém sefii, 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 přírůžka cen jako za rezervaci 1-lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodů přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování příjů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových částí se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, letových i jiných přepravců se mnohdy nepodaří těmto změnám zabránit, 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 čerpany. Změna odjezdu/příjezdu či odletu/přiletu do 24 hodin není považována za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci.
- Zákazník bere na vědomí, že letové řády, které jsou plánovány v době tisku katalogu mohou být změněny. Vždy je proto nutno počítat i s možností, že přilet zpět do ČR bude realizován v nočních či brzkých ranních hodinách v den následující po dni uvedeném v katalogu jako den návratu (ukončení zájezdu).
- CK, delegát, průvodce, jiná pověřená osoba či majitel ubytovací kapacity má právo vyžadovat po 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 směřovaný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeře, plných penzí apod), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud byly zákazníkovi poskytnuty ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných nocelůh) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.

- V případě poruchy klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo její omezené funkčnosti) nevzniká zákazníkovi právo na slevu či jinou kompenzaci

- Poskytování některých doprovodných služeb (animáční programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultatívních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoliv náhradu.

- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě neodržení minimálního počtu cestujících (6 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možnou náhradní nástupní (svozev, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od smlouvy bez povinnosti uhradit stornoplatek dle bodu 5.

**12. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů**  
Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu s ustanovením zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodového údaje. Údaje budou CK zpracovávány za účelem nabídnutí služeb poskytovaných nebo zprospeklování CK a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK a budou předávány pouze v míře nezbytné nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo úřadům pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

## 13. Závěrečné ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na proděním místě, nezavazují CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejistoty před podpisem cestovní smlouvy se obraťte na pracovníky prodejce CK BON TON, s.r.o., kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK BON TON, s.r.o. včetně zájezdů, které CK BON TON s.r.o. organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, souhlasí s nimi a to i jménem všech soustoupilců osob, které jej k uzavření této smlouvy zmocnil.

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.11.2011

S veškerými výše uvedenými podmínkami souhlasím a to i jménem všech výše uvedených osob, které mne k uzavření cestovní smlouvy zmocnil, což stvrzuji podpisem cestovní smlouvy.