

1. Smluvní vztah
2. Cena zájezdu
3. Platební podmínky
4. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu
5. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstúpné (stornopoplatky)
6. Změna rezervace
7. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy
8. Ostatní povinnosti zákazníka
9. Pojištění
10. Reklamační řád
11. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky
12. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů
13. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří 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) a zákazníkem vzniká na základě zápisu (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsaného písemně Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 OZ) /závazné přihlášky (dále jen Smlouva nebo Smlouva o zájezdu) potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

Smlouva se podpisem zákazníka stává pro něj závaznou. 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.

Katalogy a nabídkové listy zjezdů 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 o zájezdu a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na www.bontonck.cz stránkách nebo v dodatečně nabízející nabídce) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpady ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. (tento doklad je integrován do Smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.

Zákazník bývá před uzavřením slouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lištách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník sleduje uvedené na www.mzv.cz. Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.

Smlouvu lze měnit pouze písemně

Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogech cestovní kanceláře BON TON, s.r.o., na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, v. 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 zákazník 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 zařazeny do informací poskytováných na webových stránkách www.bontonck.cz. Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytnuté na webových stránkách CK. Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem centrály CK.

2. Cena zájezdu

cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK 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 účtována).

CK má právo v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) – § 2530 NOZ na jednostranné zvýšení ceny zájezdu z důvodů

a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
b) zvýšení platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, příštavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průběhu o zájezdu z kurzu 21,75 CZK za 1,- USD a 25,70 CZK za 1,- EUR. Dojde-li ke změně kurzu CZK vůči cizí měně o více než 10 %, bude zákazníkovi jednostranně zvýšena cena zájezdu o 1 % za každé 1 % změny kurzu CZK vůči cizí měně.

pisemné oznámení (e-mailem nebo poštou) o zvýšení ceny zájezdu CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu
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 zátěvní letenku) = (cena na světových trzích – referenční cena)*SP*SWK/K, přičemž „SP“ znamená průměrnou spotřebu paliva na daném letu v tunách, „SWK“ znamená koeficient vyjádřený jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,1395 a „K“ znamená průměrnou sedáčkovou kapacitu letadla, která činí 183 míst. Výsledkem výpočtu se přepočte z USD na CZK dle kurzu CNB platného v den výpočtu. Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní dny určená Platts, Barages FOB Rotterdam High¹ uveřejněná v „Platts MarketScan“ dostupném na www.platts.com. Referenční cena je 600 USD/MT (přibližně MT je označení pro metrickou tunu paliva). Za zvýšení ceny dopravy včetně cen pohonných hmot (v souladu s NOZ) 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 převyšovat aktuální kurzem.

palivový příplatek u autokarových zájezdů – v případě, že dojde ke zvýšení ceny motorové nafty (diesel) o více než 10 % (počítá se průměrná cena nafty za měsíc říjen předcházejícího roku v porovnání s průměrnou cenou motorové nafty v měsíci předcházejícím měsíci zahájení zájezdu) bude CK účtovat u všech autokarových zájezdů (s výjimkou jednodenních poznávacích zájezdů) palivový příplatek ve výši 200,- Kč/os. Klient podpisem Smlouvy prohlašuje, že se na tomto ustanovení dohodl s CK a souhlasí s ustanoveními o účtování palivových příplatků.

CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdu (a dalších služeb) u nových Smluv o zájezdu (nikoli tedy jednostranně u již prodaných zájezdů). 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 (vyhlášení se oznamujeme na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejce CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. 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 katalogech CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tímto vyhlášení 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).

případně slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkovi, 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 všem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovzří zákazník určitý věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo příání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně 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

3. Platební podmínky

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

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

V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkovi je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bude zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.

Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou zaslány zákazníkovi předem až po plném zaplacení ceny zájezdu (odbavení je zasláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem/odletem) na e-mailovou adresu zákazníka nebo obchodního zástupce (prodejce)

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 zruší. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínky počtu zákazníků nejpozději 7 dnů před odjezdem oznámením zákazníkovi. Pokud není ve Smlouvě (či Potvrzení o zájezdu) či přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, použijí se tyto limity minimálního počtu zákazníků na daném zájezdu:

- 40 osob u pobytových a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou
- 20 osob u poznávacích zájezdů s leteckou dopravou
- 40 osob u pobytových zájezdů s leteckou dopravou
- 10 osob u zájezdů do mimoevropských destinací

Před odjezdem/zrušením zájezdu:

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. Pokud zájezd zruší z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 7 dnů před plánovaným začátkem zájezdu (pokud se CK se zákazníkem nedohodne jinak), jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. CK je také oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

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
- 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 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 zůstává CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na náhradní dopravu do výše jistného vliakem 2. třídy, popřípadě autobusového jízdného. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké dopravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, uskutečnění mezipřístání, změny letecké společnosti, typu letadla a let. řádu. Tyto změny, jakož i zpoždění odletu (odjezdu) nezavazují 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 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 blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- Vráti 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 věšného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní či technické problémy, nešťastí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.

Preruš-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

5. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstúpné (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. V tomto případě má CK právo účtovat odstúpné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstúpné je splatné ihned. Po odečtení odstúpného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstúpného (stornopoplatku) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstúpného (stornopoplatku). Výše odstúpného je uvedena za osobu! Minimální výše jakéhokoli odstúpného je 1.000,- Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena za os. nepřesáhne 1.000,- Kč se minimální výši odstúpného rozumí cena zájezdu).

Výše odstúpného u zájezdů do evropských destinací:
Výše odstúpného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu, a to:

Zrušení zájezdu:	60 a více dnů před odjezdem - minimálně:	Kč 1.000,- / os., Kč 3.000,- / 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

* u zájezdů s odletem/příletem do/z Katovic

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 odstúpného, neboť služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

Při určeni počtu dnů pro výpočet odstúpného 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).

Výše odstúpného u zájezdů do mimoevropských destinací:
Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, nerefundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:

60 a více dnů před odjezdem (odletem):	50 % ceny zájezdu
39-30 dnů před odjezdem (odletem):	80 % ceny zájezdu
29-11 dnů před odjezdem (odletem):	90 % ceny zájezdu
10 a méně dnů před odjezdem (odletem):	100 % ceny zájezdu

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 odstúpného - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

Při určeni počtu dnů pro výpočet odstúpného 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).

Výše odstúpného u zájezdů do evropských destinací:
Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, nerefundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:

60 a více dnů před odjezdem (odletem):	50 % ceny zájezdu
39-30 dnů před odjezdem (odletem): <td>80 % ceny zájezdu</td>	80 % ceny zájezdu
29-11 dnů před odjezdem (odletem): <td>90 % ceny zájezdu</td>	90 % ceny zájezdu
10 a méně dnů před odjezdem (odletem): <td>100 % ceny zájezdu</td>	100 % ceny zájezdu

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 odstúpného - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

Při určeni počtu dnů pro výpočet odstúpného 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).

Výše odstúpného u zájezdů do evropských destinací:
Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, nerefundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:

60 a více dnů před odjezdem (odletem):	50 % ceny zájezdu
39-30 dnů před odjezdem (odletem): <td>80 % ceny zájezdu</td>	80 % ceny zájezdu
29-11 dnů před odjezdem (odletem): <td>90 % ceny zájezdu</td>	90 % ceny zájezdu
10 a méně dnů před odjezdem (odletem): <td>100 % ceny zájezdu</td>	100 % ceny zájezdu

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 odstúpného - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

Při určeni počtu dnů pro výpočet odstúpného 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).

Výše odstúpného u zájezdů do evropských destinací:
Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, nerefundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:

60 a více dnů před odjezdem (odletem):	50 % ceny zájezdu
39-30 dnů před odjezdem (odletem): <td>80 % ceny zájezdu</td>	80 % ceny zájezdu
29-11 dnů před odjezdem (odletem): <td>90 % ceny zájezdu</td>	90 % ceny zájezdu
10 a méně dnů před odjezdem (odletem): <td>100 % ceny zájezdu</td>	100 % ceny zájezdu

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 odstúpného - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

Při určeni počtu dnů pro výpočet odstúpného 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).

Výše odstúpného u zájezdů do evropských destinací:
Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, nerefundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:

60 a více dnů před odjezdem (odletem):	50 % ceny zájezdu
39-30 dnů před odjezdem (odletem): <td>80 % ceny zájezdu</td>	80 % ceny zájezdu
29-11 dnů před odjezdem (odletem): <td>90 % ceny zájezdu</td>	90 % ceny zájezdu
10 a méně dnů před odjezdem (odletem): <td>100 % ceny zájezdu</td>	100 % ceny zájezdu

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 odstúpného - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

Při určeni počtu dnů pro výpočet odstúpného 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).

Výše odstúpného u zájezdů do evropských destinací:
Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, nerefundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:

60 a více dnů před odjezdem (odletem):	50 % ceny zájezdu
39-30 dnů před odjezdem (odletem): <td>80 % ceny zájezdu</td>	80 % ceny zájezdu
29-11 dnů před odjezdem (odletem): <td>90 % ceny zájezdu</td>	90 % ceny zájezdu
10 a méně dnů před odjezdem (odletem): <td>100 % ceny zájezdu</td>	100 % ceny zájezdu

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 odstúpného - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

Při určeni počtu dnů pro výpočet odstúpného 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).

Výše odstúpného u zájezdů do evropských destinací:
Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, nerefundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:

60 a více dnů před odjezdem (odletem):	50 % ceny zájezdu
39-30 dnů před odjezdem (odletem): <td>80 % ceny zájezdu</td>	80 % ceny zájezdu
29-11 dnů před odjezdem (odletem): <td>90 % ceny zájezdu</td>	90 % ceny zájezdu
10 a méně dnů před odjezdem (odletem): <td>100 % ceny zájezdu</td>	100 % ceny zájezdu

- CK zasílá klientům 7 dní 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 klient Smlouvu sepsal), kde si klient odbaví na cestu vyzvedne. Klient má možnost si vyzvednout odbavení také na centrále CK v Hranicích osobně. Zasílání 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 vyzvednutí (není tedy třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníci v jakéhokoli důvodu nebyli pokyny doručeni (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémů na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyzvednout. Zákazník uvádí na Smlouvě o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktuálnost a případně nesrovnalosti hlásit písemně CK.

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.
- Osoby od 15-ti do 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce staršího 18-ti let nebo v jeho doprovodu. Děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let a s písemným souhlasem (s ověřeným podpisem, doporučujeme v angličtině) zákonného zástupce dítěte.
- Zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- Při cestách do zahraničí mít ve své všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, apod.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza, neplatnými cestovními doklady apod. nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržetím tohoto ustanovení, nesé zákazník.
- Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu neužitých služeb.
- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Smlouvy.

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 částí. 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, či obtěžování jím tento zákazník své okolí, personál v hotelu apod., zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také vyloučen ze zájezdu pokud záměrně naruší a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud naruší průběh zájezdu či záměrně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy a další není povinen nevhodné chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

9. Pojištění

- V ceně kombinací služeb (zájezdů) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění záruk v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99 Sb. a je součástí dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3 zák. č. 159/99 Sb. Toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. Zároveň jsou přímo ve Smlouvě uvedeny pokyny 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.travspssys.sk/download/UNIQA_VPP_CES10.pdf

Formuláře pro hlášení pojistných událostí:

- Z těchto vzhledem k povinnosti a zavazadel https://www.travspssys.sk/download/PU_Uniqa_CP.pdf
- Z úrazového pojištění https://www.travspssys.sk/download/PU_Uniqa_UP.pdf
- Ze storna služeb https://www.travspssys.sk/download/PU_Uniqa_ST.pdf

10. 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 vyplývajících 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 (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2357 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vada a byla-li tato vada vytečena zákaznickem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytí-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním oznámením, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná. 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 kancelář, jakož i zástupci dodavatelé služby, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uvážené v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Při výskytu závad 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 kancelář v Hranicích na adrese: **BON TON s.r.o., Masarykovo nám. 17, 753 01 Hranice** nebo e-mailem: **bonnton@bonnton.cz**

Reklamaci může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní síti CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře či pobožce CK. Přijmout reklamaci je oprávněn každý pracovník CK na centrále v Hranicích, každý pracovník pobočky CK či pracovník prodejního místa obchodní síti CK, kde si klient reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, tváře bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkové doložit. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkovatelské cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamaci musí být výše vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, jaký zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytování služeb určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákaznickem protokol sepíše 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 zřetelných případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba příměření 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 nedohodne na delší lhůtu. 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, e-mail: adr@coi.cz, webová stránka: 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 zřetelné vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákaznika ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá nedímné náklady. Nestřední-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 odmítá nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštním zájmům zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijmou-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, idou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprost, 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, cen, případně vzniklou škodu u služeb a akci nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazníkobjedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.** Za přímé reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojištění krytí pojištěnými na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cestu a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojištění 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 zhrada nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprost, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvu sjednaných služeb) a zákaznickem, blížet 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 Přípravními podmínkami či Přípravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. **Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoliv další reklamace vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u letecké dopravy.** V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

11. Další ujednání, důležité upozornění pro zákazníky

- Všechny zvláštnosti uvážené v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváženými body
- Ubytování na pokojích hotelů a apartmánu je možné podle fyzických mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14 hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9 hodin.
- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přípravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ráno, pozdní večerní či noční přílet/odlet, změna letového šta, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za krátcí dovoleně 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 ubytování, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacích 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 přístýlků (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přístýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel. Při uplatnění akce dítě zdarma a slevy pro děti (dětská cena snižena oproti ceně dospělé osoby) může být vady poskytnuta dítěti příjizkou.
- Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že zaměnké lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka.
- Zákazník nemá nárok na vícelůžkové pokoje, než je počet platících zákazníků dle objednávký – Smlouvy o zájezdu i v případě, že na smlouvě o zájezdu uveden jiný typ ubytování (např. při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvojlůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj).
- V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučujeme se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji
- Vodu z vodovodu obytavé jízdní země nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používat vodu 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 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 zvyky a předpisy v jízdních zemích jsou odlišné od našich a povětšinou jsou tamní předpisy tolerantější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střešní a zavařovací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušného 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 uložit v hotelovém sejfě, který je obvykle k pronajmutí nebo požádat 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 dvojlůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nedílného počasí, příp. z důvodů přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování příjizdy, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, letectvých i jiných přepravců se smohou nepodařit 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 slevy, který nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu (příletu do 24 hodin není považována za závaznou 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 kaše (obvykle 50-100,- Euro/ubytovací jednotka), která bude vrácena zákazníkovi v den odjezdu zpět, pokud bude ubytovací jednotka předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána.
- Pres veškeré úsilí není v některých případech možné ověřit teplotní poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrnatý počet využitých vozů u objednané ubytovací kapacity, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večerní, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud byli zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto obdobné množství stravy.
- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnost nebo její omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu či jinou kompenzaci
- Poskytování některých doprovodných služeb (animáční programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních vletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.
- CK nenese odpovědnost za žádnou škodu, která není specifikována na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objedná v průběhu pobytu (dovoleně, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní vlety a jiné služby objednané zákaznickem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádané a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami - fakultativními vlety, příplatky, půjčení kol, automobilů, pronájem fitness, masážní apod., hrazenými třetí stranou (hotelu, místním CK, půjčovárnou apod.).
- CK si vyhrazuje právo zrušit svaz (transfer) v případě nedodržetí minimálního počtu cestujících (4 osoby), v případě, že CK přistupí ke zrušení transferu (svazu) 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 bodu 5.
- V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxy v ceně pobytu (zafixované), v jiných mohou být účtovány v Eurech (nebo jiné místní měně) přímo po příjezdu do cílové destinace. Tyto informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.) a v pokynech zaslaných zákazníkům před cestou.
- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty sbírat (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.

12. Zpracování osobních údajů

- CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohraniční číslo, 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 volám pobytu těchto údajů.
- na webových stránkách CK, konkrétně na adrese: http://bonnton.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 správcích údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správe údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytovateli informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námítky proti zpracování osobních údajů apod.
- zákazník má právo na omezení udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zakrnutím příslušné kolony na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zaslání 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 spracování a na přenositelnost údajů od jednoho správce k druhému. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo emailem: bonnton@bonnton.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. Dozorových úřadů je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS)

13. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasnosti před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodaje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
- Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech poskytnutých osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnil.

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 18. 5. 2018

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