

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. Smluvní vztah a jeho vznik

- a) Právní poměr – smluvní vztah vzniká mezi cestovní kancelář Blue Sky Travel s.r.o. (dále jen BST) a organizací či jednotlivci a řídí se ustanovením občanského a obchodního zákoníku a těmito všeobecnými podmínkami. Jsou-li v cestovní smlouvě a/nebo v katalogu uvedeny odlišné podmínky, mají přednost před těmito podmínkami.
- b) Příhlášky přijímá BST na svých provozovnách a prostřednictvím oficiálních prodejců osobně, poštou, faxem nebo elektronickou poštou. Příhláška – cestovní smlouva – musí být řádně vyplněna a podepsána zákazníkem, který je v přihlášce na zájezd uveden jako objednatel, a podepsána zástupcem BST.
- c) BST provede rezervaci dle objednávky a písemně ji potvrdí do 3 pracovních dnů, pokud není dohodnuto jinak. Smluvní vztah vzniká potvrzením přihlášky ze strany BST. V případě nepotvrzení ze strany BST je záloha vratná v plné výši.
- d) V případě online rezervace není vyžadován podpis klienta na cestovní smlouvě. Smluvní vztah mezi BST a klientem nastává i v případě online rezervací až v okamžiku potvrzení cestovní smlouvy ze strany BST. Jestliže nelze online rezervovaný zájezd potvrdit, BST obratem vrátí zákazníkovi případně již poskytnuté finanční plnění.

2. Cena a platební podmínky

- a) BST má právo na zaplacení sjednané ceny za všechny objednané služby zákazníkem ještě před jejich poskytnutím.
- b) Při závazném potvrzení rezervace, vyplnění smlouvy – přihlášky na zájezd, má BST právo požadovat zálohu za provedení a potvrzení rezervace. Záloha je splatná v okamžiku potvrzení rezervace. Doplatek celkové ceny služeb objednaných v přihlášce na zájezd je zákazník povinen zaplatit nejpozději 20 pracovních dnů před samotným čerpáním služeb.
- c) Objedná-li objednatel zájezd u provizního prodejce, složí u něj zálohu. Doplatek ceny sjednané za všechny objednané služby poukáže přímo na účet BST. Zálohu vybírá provizní prodejce jménem BST. Provizní prodejce není vyjma zálohy oprávněn přijímat jménem cestovní kanceláře BST jakákoliv plnění.
- d) Při rezervaci v období kratším než 20 pracovních dnů před čerpáním služeb či nástupu na zájezd si BST vyhrazuje právo požadovat zaplacení celé částky při provedení požadované rezervace.
- e) BST společně se zákazníkem mohou dohodnout jiné platební podmínky, tyto podmínky jsou platné pouze v případě, že jsou uvedeny na smlouvě – přihlášce na zájezd.
- f) BST si vyhrazuje právo na zvýšení ceny zájezdu či objednaných služeb v případě okolností, které BST nemohla ovlivnit. BST je povinna o tomto navýšení zákazníka neprodle informovat a to nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu či čerpáním objednaných služeb a vysvětlit důvod zvýšení ceny (zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot a plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků). Jestliže se jedná o zvýšení do 10 % z celkové ceny, klient nemá právo na odstoupení od smlouvy. V případě navýšení o více než 10 % vzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy a bude mu vrácena zaplacená částka.
- g) Zájezdy BST jsou kalkulovány a prezentovány na počet nocí. První a poslední den pobytu slouží k přepravě na a z dovolené.

3. Změny sjednaných služeb ze strany BST

Zákazník má právo od smlouvy odstoupit bez jakýchkoliv stornopoplatků v případě zrušení zájezdu či služeb ze strany BST a při přesunu konání zájezdu oproti původně stanovenému termínu. V případě, že zákazník neodstoupí od smlouvy v termínu určeném BST při oznámení změny sjednaných služeb, má se za to, že se změnami souhlasí.

4. Změny sjednaných služeb ze strany zákazníka

- a) V případě požadavku na změny sjednaných služeb ze strany zákazníka, jako například termínu, hotelu, délky pobytu, letecké společnosti, způsobu stravování, jména účastníka, rozšíření nabídky o fakultativní vlety, změna země atd., v době více než 20 pracovních dnů před zahájením zájezdu či čerpáním služeb, nebude ze strany BST účtován žádný poplatek za provedení této změny, pokud tato změna nebude účtována BST hotelem, leteckou společností či místní partnerskou CK. Pokud nebude vyžádána změna či nové knihování potvrzeno ze strany letecké společnosti, místní partnerské CK či hotelu, nenese BST žádnou zodpovědnost a aplikují se stornovací podmínky / odstoupení od smlouvy – zrušení ze strany zákazníka, nebo je zákazník povinen čerpat služby v původním rozsahu.
- b) V případě změny sjednaných služeb ze strany zákazníka v době méně než 20 pracovních dnů před čerpáním sjednaných služeb, BST bude zákazníkovi účtovat skutečné náklady spojené se změnou služeb nebo budou aplikovány stornovací podmínky / odstoupení od smlouvy – zrušení ze strany zákazníka a uzavřena nová smlouva.

5. Odstupné od smlouvy ze strany zákazníka – stornopoplatky

- a) Zákazník má právo před začátkem zájezdu či čerpáním služeb od smlouvy písemně (doporučeným dopisem nebo faxem) odstoupit. Za den odstoupení se považuje den doručení písemného vyrozumění na adresu BST. BST si vyhrazuje právo účtovat stornopoplatky za každého odstoupivšího zákazníka.

Termín zrušení smlouvy	Stornoplatek / odstupné od smlouvy
61 a více dní	skutečně vzniklé náklady, minimálně však 10 % z předem stanovené ceny
60-41 dní	skutečně vzniklé náklady, minimálně však 20 % z předem stanovené ceny
40-30 dní	skutečně vzniklé náklady, minimálně však 30 % z předem stanovené ceny
29-15 dní	skutečně vzniklé náklady, minimálně však 50 % z předem stanovené ceny
14-4 dny	skutečně vzniklé náklady, minimálně však 80 % z předem stanovené ceny
3 dny a méně	100 % předem stanovené ceny

- b) Při zmeškání odletu, odjezdu či nástupu do místa k čerpání služeb, nevzniká zákazníkovi žádný nárok na refundaci již zaplaceného zájezdu.
- c) Pokud bude BST nucena zrušit zákazníkovi rezervaci z důvodu nesplnění podmínek podle odstavce 2. b), zaplacená záloha na objednané služby propadá BST jako smluvní pokuta.

6. Zrušení ze strany BST

- a) BST si vyhrazuje právo zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit a z jiných vážných důvodů. BST je povinna takové zrušení zákazníkovi písemně oznámit.
- b) Dojde-li ke zrušení zájezdu ze strany BST, nabídne BST zákazníkovi zájezd či čerpání jiných služeb nejméně ve stejné kvalitě jako zrušený zájezd, nebo provede plnou refundaci platby (netýká se poplatku za zajištění víza či pojištění).

7. Cestovní doklady, zdravotní a jiné předpisy

- a) BST si dovoluje upozornit, že zákazník je zodpovědný za dodržování celních, devizových, pasových, zdravotních a jiných předpisů země, do které cestuje. Zákazník je povinen se ujistit, že platnost cestovního dokladu je více než 6 měsíců ode dne skončení zájezdu.
- b) BST může na požádání zajistit víza pro české občany. I v tomto případě však zajištění víza zůstává povinností zákazníka. BST nenese za komplikace vzniklé z důvodu neudělení víza a tím vzniklé náklady žádnou odpovědnost.
- c) Požádá-li zákazník o zajištění víza, je povinen bezchybně a řádně vyplnit vízový formulář a předat ho BST společně s platným cestovním dokladem a fotografiemi. BST vydá cestovní doklad pouze do vlastních rukou nebo jej zašle poštou jako cenné psaní. BST si vyhrazuje právo odmítnout zajištění víza, a to zejména v termínu kratším než 15 pracovních dní před zahájením zájezdu. BST nenese žádnou odpovědnost za případné chyby, pokud v jejich důsledku vízum nebylo vydáno.

8. Letecká přeprava, cestování hromadnými dopravními prostředky

- a) Letecká přeprava je zajišťována na základě konzultace a dohody mezi BST a zákazníkem, výběr závisí na preferenci zákazníka a jeho požadavcích. Vzhledem k tomu, že letecká přeprava závisí na mnoha faktorech (jako například povětrnostní či technické podmínky, kontrola leteckého provozu, přeplněné letové cesty či včasnost všech pasážerů při odbavení), BST nemůže garantovat časy odletů či příletů a za zpoždění nenese žádnou zodpovědnost. BST rovněž neposkytuje z tohoto důvodu finanční odškodnění za nevyčerpané služby.
- b) Letecká přeprava se řídí pravidly pro mezinárodní leteckou přepravu a „Varšavskou úmluvou“, které jasně vymezují pravidla mezinárodní letecké přepravy a odpovědnost leteckých společností. Proveďte-li letecká společnost změnu typu letadla, času odletu, dne odletu, změnu trasy, mezipřistání atd. BST nenese žádnou odpovědnost za tyto změny.
- c) BST takéž nenese v rámci letecké přepravy odpovědnost za zpoždění, případně za ztrátu zavazadel a důsledky z toho vyplývající.
- d) Při zajištění jízdenek a dopravy místní hromadnou dopravou v Asii (vlaková, lodní a autobusová doprava a trajekty), nepřebírá BST zodpovědnost a neposkytuje finanční odškodnění za zpoždění a důsledky tohoto zpoždění.
- e) Většina leteckých společností při individuálních rezervacích vyžaduje vystavení letenek do 7 dnů po rezervaci, a to i v případě, že let bude uskutečněn za několik měsíců. Tyto letenky jsou ve většině případů neměnitelné a nevratné.

9. Reklamac

- a) Zákazník má právo uplatnit reklamaci, pokud zájezd či program neprobíhá podle sjednaných podmínek nebo kvalita a rozsah služeb neodpovídají dohodě mezi BST a zákazníkem. Pravidla pro podání a způsob řešení reklamace stanovuje „BST Reklamační řád“, který je k dispozici v provozovně BST.
- b) Zákazník je povinen případnou reklamaci uplatnit okamžitě v místě čerpání služeb u zástupce BST či zástupce partnerské místní cestovní kanceláře. V případě reklamace kvality ubytovacích služeb či stravy v hotelu je nutno uplatnit reklamaci na recepci hotelu, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Reklamaci je možné uplatnit nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy.

10. Pojištění

- a) V základní ceně zájezdu a cestovních služeb poskytovaných BST dle katalogu Cesty Středomořím je zahrnuto základní cestovní pojištění České podnikatelské pojišťovny, a.s. Zákazník má dále možnost sjednat rozšířené sdružené cestovní pojištění. Naopak žádné cestovní pojištění není zahrnuto v zájezdech z katalogu Daleké cesty a všech destinací mimo katalog Cesty Středomořím, ke kterým lze pojištění sjednat fakultativně (doporučujeme). Podrobné informace o podmínkách a rozsahu základního i sdruženého pojištění jsou k nahlédnutí u BST. Smluvní vztah v tomto případě vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou.
- b) Při ztrátě či poškození zavazadel je nutno okamžitě po příletu ještě na letišti sepsat protokol („baggage service“), odpovědnost za škody nese letecká společnost, která tento protokol vyžaduje.

11. Informace v katalogu a ceníku a jejich změny

Všechny informace obsažené v katalogu a příloženém ceníku jsou platné v době tisku, informace se ale mohly změnit, pokud se tak stane, BST vás bude okamžitě informovat.

12. Zpracování osobních údajů

Podpísem cestovní smlouvy uděluje zákazník souhlas, aby jeho osobní údaje uvedené v cestovní smlouvě byly BST zpracovávány po dobu 5 let za účelem nabízení obchodu a služeb zákazníkovi. Zákazník dále souhlasí, aby tyto údaje byly ve stejném rozsahu poskytnuty smluvním partnerům BST, kteří budou zákazníkovi poskytovat služby, a to na dobu poskytování těchto služeb.

13. Závěrečná ustanovení a platnost

- a) Podpísem cestovní smlouvy – přihlášky na zájezd a služby nabývají tyto podmínky vůči zákazníkovi účinnosti. Zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejich obsahem, souhlasí s nimi a přijímá je.
- b) Tyto podmínky vstoupily v platnost 19.1.2012. Vztahují se na všechny pobyty, zájezdy, produkty a ostatní služby poskytované BST.