



VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře **Blue Banana Travel s.r.o.** se sídlem Palackého 719/7, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO 06963218, DIČ CZ06963218, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 291648 (dále rovněž jen cestovní kancelář či CK) jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu, které cestovní kancelář poskytuje na základě koncesní listiny (dále jen „VSP“).
2. VSP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář.

I.

PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- zájezdů souboru alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu podle ust. § 1a zákona č. 159/1999 Sb.,
- jednotlivých služeb cestovního ruchu, tj. dopravních, ubytovacích, nájem automobilu, motocyklu nebo jiného motorového vozidla a jiných služeb, jako například prodej vstupenek na kulturní nebo sportovní události, pořádání výletů, prohlídek s průvodcem, prodej skipasů nebo nájem sportovního vybavení (dále jen „jednotlivé služby cestovního ruchu“).

II.

ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

1. Pořadatel - CK, kterým je cestovní kancelář ve smyslu ust. § 2 zákona č. 159/1999 Sb., která do smluvního vztahu vstupuje sama nebo prostřednictvím obchodních zástupců.
2. Zákazník, kterým je osoba, která uzavře s CK smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch je tato smlouva uzavřena. Zákazník může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

III.

VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu řádně uzavřené mezi zákazníkem a CK či jejím obchodním zástupcem.

IV.

CENA

1. Cena zájezdu zahrnuje jednotlivé služby cestovního ruchu specifikované smlouvou o zájezdu, tj. např. dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, ubytování a stravování, případně program během zájezdu, průvodce apod.
2. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich

poskytnutím. Cenu zájezdu platí zákazník v hotovosti v provozovnách CK nebo bankovním převodem, vkladem (popř. bankovní složenkou) na účet CK uvedený ve smlouvě o zájezdu. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či den připsání platby na účet CK. Platba učiněná zákazníkem k rukám obchodního zástupce nebude považována za realizovanou do převzetí hotovosti CK nebo den připsání platby na účet CK. V případě platby obchodnímu zástupci se má za to, že obchodní zástupce byl zmocněn zákazníkem, aby za tohoto platbu převedl, a jedná se tak toliko o vztah zákazníka a obchodního zástupce. CK nenesou v tomto případě žádnou odpovědnost za včasné a řádné provedení platby obchodním zástupcem.

3. Zákazník zájezdu je povinen celou cenu zájezdu uhradit nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu, není-li smlouvou o zájezdu stanoveno jinak.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a čerpáním.
2. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), není-li smlouvou o zájezdu stanoveno jinak. Tato záloha je splatná do 10 dnů od uzavření smlouvy o zájezdu, není-li smlouvou o zájezdu stanoveno jinak.
3. Dopltek musí být uhrazen nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu, není-li smlouvou o zájezdu stanoveno jinak.
4. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (storno poplatky) jsou splatné ihned. Je-li zřejmé, že smlouva o zájezdu bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník zájezdu povinen uhradit celou cenu zájezdu, tedy 100% ceny, nejpozději do prvního pracovního dne následujícího den podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem.
5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky).
6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí služeb) ze strany CK.
7. U jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu. U zájezdů na zvláštní objednávku (na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100% ceny zájezdu, pokud není domluveno jiným způsobem.
8. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem, nemají vliv na cenu platnou v době podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo obdržet před uzavřením smlouvy o zájezdu všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb.;
- b) právo obdržet doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu) či písemnou Smlouvu o zájezdu dle ust. § 2525 a násl. obč. zák.;
- c) právo na řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu;
- d) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách;
- e) právo na reklamaci vad a jejich vyřízení v souladu s Reklamačním řádem CK a článkem X. těchto VSP;

- f) právo obdržet telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s CK;
 - g) právo postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu dle ust. čl. VIII., odst. 10. těchto VSP;
 - h) právo odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, čl. IX. VSP
 - i) právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody, pokud CK před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší;
 - j) právo odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit); čl. IX. VSP
 - k) právo před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek);
 - l) právo na nabídku vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů, pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou;
 - m) právo odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a CK neposkytla vhodné náhradní řešení;
 - n) právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí v případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu;
 - o) právo na poskytnutí pomoci od CK pokud se ocitne v nesnázích;
 - p) právo na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy o zájezdu příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami;
 - q) právo na poskytnutí dalších informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v popisu zájezdu, který byl zákazníkovi předán, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb, a to nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu;
 - r) právo obdržet doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události;
- jakož i další práva specifikovaná Smlouvou o zájezdu, Informacemi k zájezdu a těmito VSP.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě o zájezdu a předložit doklady CK požadované pro zajištění zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz, pokud si tuto službu u CK objednal;
- b) zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15-ti let a mladší 18-ti let hodlá uzavřít smlouvu o zájezdu/smlouvu na služby čerpané v zahraničí;
- d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. a V. těchto VSP a zaplacení prokázat dokladem;
- e) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi, a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK;
- f) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb;
- g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů a pravidel dané země, do které cestuje. Zákazník zájezdu je povinen zajistit, aby účastníci zájezdu, v jejichž prospěch uzavřel smlouvu o zájezdu, měli u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložili ke kontrole pracovníkům CK. Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou

- nedodržení tohoto ustanovení, nese zákazník;
- h) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění;
 - i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či odpuzovat ostatní účastníky zájezdu;
 - j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu;
 - k) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program;
 - l) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;
 - m) v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy o zájezdu CK oznámit a zaplatit odstupné;
 - n) z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávek a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami CK, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb;
- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VII., odst. 5.;
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník;
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

VII.

PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku VI. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.
2. CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
3. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.
4. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
5. CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, na základě, níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. CK je povinna předat zákazníkům při uzavření smlouvy o zájezdu či bezprostředně po jejím uzavření také potvrzení o zájezdu v textové podobě (pokud již samotná smlouva o zájezdu neobsahuje všechny náležitosti stanovené zákonem pro potvrzení o zájezdu) a doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

VIII. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ NÁSLEDKY

1. CK si vyhrazuje právo na změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy o zájezdu.
2. Provedené změny CK zákazníkovi oznámí v textové podobě spolu s předložením návrhu na změnu závazku v nejkratším možném termínu. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, trasy a termínu zájezdu případně programu během zájezdu. Současně CK sdělí zákazníkovi údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn smlouvy o zájezdu od smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy o zájezdu.
3. Náležitosti zájezdu uvedené v ust. § 2527 a § 2528 písm. b) až d) a f) obč. zák. mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.
4. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přílet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
5. CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu,
 - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.
6. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkové dopravní problémy, zavedení vízové povinnosti, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy o zájezdu. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu. Lodní společnosti si vyhrazují právo kdykoli změnit trasu jakékoli plavby, případně plavbu zrušit. Důvodem takového kroku mohou být povětrnostní či bezpečnostní podmínky, aktuální politická situace, epidemie nebo jiné neočekávané události spadající do kategorie *vis major*. Nachází-li se loď na moři, má absolutní právo rozhodování kapitán daného plavidla. CK nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost. V takových případech klientům nevzniká nárok na odškodnění za plavbu nebo její část.
7. U zájezdů pořádaných CK je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat případné zkrácení pobytu.
8. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu,

uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

9. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
10. CK na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě o zájezdu. Náklady na provedení takových změn nese zákazník a je povinen je uhradit ve lhůtách určených CK.
11. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu stávající zákazník o tom včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Stávající i nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

IX.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A STORNOPODMÍNKY

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
2. CK je oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu nebo od poskytnutí sjednané jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat.
3. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného ve smlouvě o zájezdu. Jestliže CK odstoupí od smlouvy o zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však ve lhůtě do 20 dnů před zahájením zájezdu.
4. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení není porušení povinnosti CK stanovené smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.
5. CK má právo započíst odstupné oproti složené záloze nebo zaplacené ceně a odstupné od těchto odečíst. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.
6. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt, apod.
7. Zákazník má právo od smlouvy o zájezdu odstoupit v případě výrazné změny jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, a to bez zaplacení odstupného (storno poplatku). V případě takového odstoupení vrátí CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v její prospěch.
8. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení trasy nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
9. CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jiných důvodů uvedených v

těchto podmínkách, od smlouvy o zájezdu odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu doručí CK zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení. CK je povinna v případě takového odstoupení zákazníkovi vrátit veškeré plnění, které od něj obdržela.

10. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd před jeho zahájením pro nedosažení minimálního počtu účastníků, uvedeného ve smlouvě o zájezdu, a dále z důvodů spadajících do kategorie *vis major* (nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případné následky nejsou závislé na vůli, činnosti a postupu CK a kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat, např. vzhledem k aktuální politické situaci či epidemie v místě pobytu). V takovém případě CK písemně oznámí zákazníkovi zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy.
11. CK může po zahájení zájezdu a započetí cesty od smlouvy o zájezdu neprodleně odstoupit, pokud zákazník vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu nebo v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu. Průvodce zájezdu či delegát je pak oprávněn takového účastníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční dopravou.
12. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.
13. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo z důvodu, hradí 100% předem stanovené ceny.
14. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované CK.

X.

VADY SLUŽEB / REKLAMACE

1. Jednotlivá služba cestovního ruchu má vadu, není-li poskytována v souladu se smlouvou. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou.
2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady zájezdu (dále jen reklamace) jsou upraveny zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zejména pak ust. § 2537 a násl., a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě o zájezdu nebo o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu s CK, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád CK, který je zákazníkům k dispozici na webových stránkách společnosti.
3. V případě vady zájezdu zákazník bez zbytečného odkladu vytkne CK vadu zájezdu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité naprawy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
4. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady zájezdu poskytovaných CK (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
5. Zákazník uplatní své právo u CK bez zbytečného odkladu. CK je povinna přijmout reklamaci písemně a

dále prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.

6. CK je povinna zákazníkovi potvrdit přijetí reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
7. Povinností zákazníka je povinnost poskytnout součinnost potřebnou k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů.
8. Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.
9. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
10. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

XI.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ A POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK není pojištění léčebných výloh zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu.
2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu prostřednictvím CK, a ta na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy o zájezdu zprostředkuje.
3. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy o zájezdu prostřednictvím CK nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související. Důrazně upozorňujeme na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé ze známých cestovních pojišťoven. Úplné znění pojistných podmínek je k dispozici v CK. V případě zakoupení cestovního pojištění klientem přímo jako součásti smlouvy o zájezdu, je CK v destinaci prostřednictvím svého průvodce/delegáta nápomocna, pokud je to možné, k řešení pojistné situace. U pojistných smluv, které klient nezakoupí přímo jako součást zájezdu, ale individuálně, nemůže být CK při řešení nenadálé situace z provozních důvodů nápomocna. CK není oprávněna vstupovat do vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou, působí pouze jako prostředník pro sjednání pojistné smlouvy a smluvní vztah v oblasti pojištění vzniká mezi pojišťovnou a zákazníkem.
4. CK je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č 159/99 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu, tato smlouva je uzavřena u společnosti Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, IČO 63998530 se sídlem Praha 8, Pobřežní 665/23, PSČ 18600 (dále rovněž jen Pojišťovna), číslo smlouvy 0201800020, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:
 - a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato

doprava součástí zájezdu,

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

5. Pojišťovna poskytuje ochranu pro případ úpadku CK. CK je povinna předat zákazníkovi doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

XII.

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

V případě vzniklého sporu mezi zákazníkem a CK má zákazník právo využít k jeho vyřešení rovněž institut mimosoudního řešení sporů u České obchodní inspekce, a to nejpozději do 1 roku ode dne prvního kontaktování CK za účelem řešení sporu. Podrobné informace jsou uvedeny na www.coi.cz.

XIII.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník je informován o tom, že CK je správcem a zároveň zpracovatelem osobních údajů poskytnutých zákazníkem v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu či poskytnutí služeb cestovního ruchu ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) – GDPR. Bližší informace jsou k dispozici na www.bluebananatravel.cz nebo jsou zákazníkovi předány v listinné podobě při podpisu smlouvy o zájezdu či zaslány písemně na zákazníkem uvedenou adresu.

XIV.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, není-li CK stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, že jsou jim Všeobecné smluvní podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, jsou „Důležité informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb zájezdu“, které jsou zpřístupněny na www.bluebananatravel.cz nebo jsou předány či zaslány zákazníkovi písemně.
2. Veškeré písemnosti budou mezi CK a zákazníkem doručovány na jejich adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu s tím, že nedoručí-li k doručení takto zasláné zásilky do pěti pracovních dnů od jejího odeslání, považuje se zásilka za doručenou uplynutím této lhůty. CK může doručovat zákazníkovi jednotlivé dokumenty na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě o zájezdu, s tím, že pokud zákazník potvrdí doručení e-mailové zprávy, považuje se dokument za doručený.
3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK Blue Banana Travel s.r.o. se sídlem Palackého 719/7, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO 06963218, vstupují v platnost a účinnost dnem **1.7.2018**. Ukáže-li se jakékoli ujednání těchto podmínek nebo smlouvy o zájezdu neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.