

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Backspin s.r.o.

1. Vznik smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Backspin s.r.o., se sídlem Komenského 63, 541 01 Trutnov (dále jen Backspin) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kanceláří Backspin případně jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané cestovní smlouvou se pro přepravu považují i Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží.

1.2 Obsah smlouvy je sjednán dle katalogu, případně dodatečných nabídek, těchto všeobecných podmínek, přepravních podmínek a reklamačním řádem.

2. Ceny zájezdů

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru, případně program během zájezdu a služby delegáta není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě.

2.2 Ceny zájezdů byly před jejich vyhlášením kalkulovány na základě měnových kurzů. V případě, že pokles kurzu koruny bude vyšší než 10%, je cestovní kancelář Backspin oprávněna upravit ceny dle nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu, a nových objednávek. Backspin garantuje původní cenu zájezdu všem klientům, kteří budou mít v době vyhlášení cenové úpravy zaplacenou celkovou cenu zájezdu.

2.3 Backspin je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení: a/ ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/ i : b/ plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků), nebo/ i : c/ směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10 %. Zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající navýšení ceny uvedené pod písmeny a/ a b/, respektive o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více jak 10 %. Přičemž platí v případě zvýšení ceny z důvodu zvýšení směnného kurzu koruny, garance společnosti Backspin uvedená v bodu 2.3. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit Backspin rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má Backspin právo od cestovní smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo Backspin na náhradu škody.

3. Platební podmínky

3.1 Cestovní kancelář Backspin má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře Backspin vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na pobočce či v sídle Backspin. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má cestovní kancelář Backspin právo od smlouvy odstoupit a

zákazník je povinen uhradit odstupné (stornopoplatky), čímž není dotčeno právo Backspin na náhradu škody.

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před odletem s výjimkou případů Last minute, kde úhrada celkové ceny zájezdu musí být provedena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

3.3 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře Backspi zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak,
- c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od cestovní smlouvy za podmínek uvedených v článku 6,
- e) právo písemně oznámit cestovní kanceláři Backspin, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním a to vše před zahájením zájezdu,
- f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7,
- g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech,
- h) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout cestovní kanceláři Backspin součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3,

d) převzít od Backspin doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery..) a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat a řídit se jimi,

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,

f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Backspin nenesе žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník,

g) zaplatit dle uzavřené cestovní smlouvy sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce Backspin,

h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat písemnou formou bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce cestovní kanceláře Backspin a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění,

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno Backspin a/nebo jejího zástupce (eventuelně delegáta),

j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle cestovní smlouvy,

k) zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy,

l) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby.

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře Backspin od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, eventuelně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

5.2 Cestovní kancelář Backspin není odpovědna za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo

možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

5.3 Cestovní kancelář Backspin neručí za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letu) a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických nebo bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného posunu letu. Cestovní kancelář Backspin neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku takovýchto posunů. V případě posunu letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhrada nečerpaných služeb ani náhrada jakékoliv s tím spojené škody.

5.4 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od cestovní smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 14 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka.

5.5 Cestovní kancelář Backspin 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 cestovní kancelář povinna: a) Zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu. b) Vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění. c) Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příletu či časného odletu letadla do/z destinace. V případě, že cestovní kancelář Backspin zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

5.6 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů neodvratitelných událostí, kterým nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po ní požadovat, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář Backspin nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

5.6 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/ odlet, má cestovní kancelář Backspin nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné

6. 1 Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného

a) při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin,

b) při zrušení zájezdu cestovní kanceláří.

6.2 Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepíše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zašle doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení Backspin, a to zejména dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla cestovní kanceláře Backspin. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů, souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy Backspin, a to nejpozději v den plánovaného odletu resp. odjezdu.

6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Backspin stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Backspin od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři Backspin odstupné z celkové ceny ve výši:

- do 60. dne před odletem - 1 500 Kč za osobu
- od 59. dne do 30. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z předem stanovené ceny
- od 29. dne do 21. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z předem stanovené ceny
- od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z předem stanovené ceny
- od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z předem stanovené ceny
- od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z předem stanovené ceny
- od 2. dne před odletem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z předem stanovené ceny zájezdu.

6.4 Backspin má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5 Cestovní kancelář Backspin může odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:

a) z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu, že se zákazník chová proti dobrým mravům např. tím, že ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit Backspin veškeré více náklady které cestovní kanceláři vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případnou škodu.

b) Do 14 dnů před termínem zahájení zájezdu při nesplnění minimálního počtu osob, uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách tj. v případě zrušení zájezdu.

Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta nová cestovní smlouva, popř. změna cestovní smlouvy/knihování.

c) Před termínem zahájení zájezdu, zrušením zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář Backspin ekonomicky neúnosné. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva.

d) Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář Backspin nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář Backspin má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář Backspin povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

6.6 Předem stanovenou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena. Předem stanovená celková cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované.

6.7 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Backspin a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

6.8 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.9 Dodatečné změny v knihování (je-li toto možné) na přání zákazníka Před zahájením zájezdu může zákazník písemně do 10. dne před zahájením zájezdu (odletem) oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 1.000,- Kč za osobu.

Od 9. dne před odletem se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.

6.10 Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová cestovní smlouva, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

6.11 V případě storna zájezdu se nevrací poplatek za pojištění.

7. Reklamacce, odpovědnost za škody (Reklamační řád)

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit.

Cestovní kancelář Backspin je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, v sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného cestovní kanceláři pověřeného pracovníka.

Cestovní kancelář Backspin je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejnopisem cestovní smlouvy, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.).

Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný Backspin pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

Doporučuje se písemné podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo jinému cestovní kanceláři pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kanceláři pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.

V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Backspin či jiného Backspin pověřeného zaměstnance a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

V případech, kdy je reklamáce posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamáce v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kanceláří od smlouvy odstoupit.

Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamáce se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře Backspin není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře Backspin (viz major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu, Guadalajaře a Montrealu, případně dalšími jinými závaznými právními předpisy.

Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Rozsah odpovědnosti Backspin při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Prepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

8. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář Backspin je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu 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, nebo

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

Cestovní kancelář EXIM TOURS je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou 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. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. Cestovní pojištění zákazníka

Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu Bakspin není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím Bakspin. Bakspin na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

V případě zrušení zájezdu není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit.

Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím Bakspin nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

10. Další podmínky

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

10.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů.

Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit.

10.2 Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

10.3 Ubytování a doprava

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předemtnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Zahájením zájezdu se rozumí první úkon, vyplývající z cestovní smlouvy, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12:00 (poledne) následujícího dne. První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené (v případě dálkových letů do destinací s výrazným časovým posunem může doprava zasáhnout i do třetího dne zájezdu). Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí (viz ceník). U kombinovaných a poznávacích zájezdů je ubytování zajištěno v objednané kategorii dle momentální dostupnosti přímo na místě. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář Backspin vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Velká část hotelů má celoroční provoz a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajišťováno v období mimo provoz hotelu. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.4 Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky

zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

10.5 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak - např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvíráky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí all inclusive. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě.

U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejspíše v 12:00 hodin.

Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

10.6 Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu.

10.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén

vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období – bazén nemusí být vyhříván po celé zimní období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu.

10.8 Voda a elektrické napětí

Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

10.9 Hmyz

K exotickým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

10.10 Víza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza cestovní kancelář EXIM TOURS a.s. pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci cestovní kanceláře, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

11. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní kanceláří Backspin. Jsou-li v cestovní smlouvě sjednány podmínky odlišně od ustanovení všeobecných podmínek, pak platí ujednání uvedená ve smlouvě. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře Backspin o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, cestovní kancelář Backspin přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U cestovních smluv již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími.

Aktuální informace známé cestovní kanceláři Backspin jsou uvedeny na internetových stránkách [www. golfbookingcz.com](http://www.golfbookingcz.com).