

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie, týkající se zájezdů. *Cestovní kancelář Bena Tour s.r.o., IČO 25709992 se sídlem Jahodová 20, 106 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského obchodního soudu v Praze, odd. C, vložka č. 63236*, ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb, zahrnutých do zájezdu.

*Cestovní kancelář Bena Tour s.r.o., IČO 25709992 se sídlem Jahodová 20, 106 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského obchodního soudu v Praze, odd. C, vložka č. 63236*, má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny skutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

#### **Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)**

Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle §9a zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb, zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.

Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.

Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.

Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (např. cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději do 20 dnů před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8% ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.

Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (stornopoplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.

Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (stornopoplatku) 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 (např. vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).

Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (stornopoplatek).

Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (stornopoplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tuto skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb, zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytlá vhodné náhradní řešení.

V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu, zahrnutých do zájezdu, má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.

Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.

Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny, zaplacené za poukaz na zájezd i v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocítne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. *Cestovní kancelář Bena Tour s.r.o., IČO 25709992 se sídlem: Jahodová 20, 106 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského obchodního soudu v Praze, odd. C, vložka č. 63236* si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu *Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, IČO 63998530, se sídlem Pobřežní 665/23, 186 00 Praha 8, tel. Číslo 841 444 555, e-mail: [info@cpp.cz](mailto:info@cpp.cz)*. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>). Tato forma zveřejnění má informativní charakter.