

VŠEOBECNÉ SMLOUVNÍ PODMÍNKY

od 01. 01. 2014

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a pořadatelem zájezdu – BENFICA s.r.o., cestovní kancelář se sídlem 739 61 Trinec, Náměstí Svobody 527, vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné cestovní smlouvy o zájezdu (dále jen smlouvy o zájezdu), potvrzené pořadatelem zájezdu a úhrady záloha na účet pořadatele zájezdu, nebo v hotovosti v kanceláři pořadatele zájezdu. Smlouva o zájezdu může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři. Pokud nebude smlouva o zájezdu uzavřena osobně mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu, je prokázána a závazná také smlouva o zájezdu zasláná internetovou poštou.

Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil a souhlasí jménem svým i jménem dalších osob uvedených ve smlouvě o zájezdu s obsahem smlouvy o zájezdu a Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Za smluvní závazky dalších přihlášených na smlouvě o zájezdu nikdy první uvedený zákazník jako za své vlastní. Potvrzením smlouvy o zájezdu se pořadatel zájezdu zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě podle katalogu, nabídkového listu nebo na internetu. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy o zájezdu změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje na smlouvě o zájezdu a v katalogu nebo v nabídce na webu www.benfica.cz liší, jsou závazné údaje uvedené na smlouvě o zájezdu. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje pořadatele zájezdu více než je uvedeno v katalogu nebo ve smlouvě o zájezdu. V případě nejistoty se prosím obraťte na pracovníky BENFICA s.r.o.

2. Cena zájezdu, platební podmínky

Cena zájezdu je smluvní cena mezi pořadatelem zájezdu na straně jedné a zákazníkem na straně druhé a zahrnuje služby specifikované ve smlouvě o zájezdu a nezahrnuje služby, které se platí na místě pobytu u delegátů. Cena obsahuje DPH. Pořadatel zájezdu má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím.

Pořadatel zájezdu je oprávněn požadovat zálohu ve vyšší minimálně

30% z celkové ceny (nestanoví-li jinak). Tato záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit pořadatelci zájezdu nejpozději do 30-ti dnů před realizací zájezdu.

V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší 30-ti dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.

Při platbě složenkou, fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je požadována částka připsána na účet pořadatele zájezdu.

Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

3. Zvýšení ceny zájezdu

Pořadatel zájezdu je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň písemně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená na smlouvě o zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- plateb spojových s dopravou, například letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- směného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

4. Změna podmínek smlouvy o zájezdu a) ze strany pořadatele zájezdu

Je-li pořadatel zájezdu nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené pořadatelem zájezdu, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že si její změnu souhlasí. Pořadatel zájezdu je oprávněn provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických. Tyto programové změny činí pořadatel zájezdu zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje pořadatel zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstoupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu a trasy zájezdu. Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejně nebo vyšší kategorie, změna oletového nebo příletového místa nebo způsobu dopravy do místa pobytu z dopravních nebo bezpečnostních důvodů.

b) ze strany zákazníka

Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit pořadatelci zájezdu, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedeném. Nám důležitě toto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním. Změna osoby (jména osob) je možná nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu za poplatek ve výši 300 Kč/osoba. Změna termínu je možná za podmínek stanovených pořadatelem zájezdu za poplatek ve výši 300 Kč/osoba.

5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu a) ze strany pořadatele zájezdu

Pořadatel zájezdu může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Pořadatel zájezdu je povinen zákazníka o zrušení zájezdu písemně informovat. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo zrušit zájezd také při nedosažení minimálního počtu účastníků, stanoveného ve Smlouvě o zájezdu nebo nejpozději 21 před zahájením zájezdu. Odstoupí-li pořadatel zájezdu od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu pořadatel zájezdu na základě nové smlouvy o zájezdu poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li pořadatel zájezdu takový zájezd nabídnout.

Odstoupí-li pořadatel zájezdu od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit pořadatelci zájezdu níže stanovené odstoupné a pořadatel zájezdu je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu.

b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři.Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen zaplatit pořadatelci zájezdu níže stanovené odstoupné (storno poplatek). Nárok na zaplacení odstoupného pořadatelci zájezdu nevzniká, odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu porušení povinnosti cestovní kanceláře dle této smlouvy nebo zákona. Odstoupné (storno poplatek) činí pouze v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj.

c) společně ustanovení

Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se v uvedených případech platby uskutečněné a na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je pořadatel zájezdu povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

6. Odstoupné

V případech, kdy zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu, zavazuje se zákazník uhradit pořadatelci zájezdu odstoupné. Výše odstoupného se určuje podle počtu dnů, kdy dojde ke zrušení smlouvy o zájezdu zákaznickem a dnem začátku zájezdu (poskytnutí první služby).

Výše odstoupného (storno poplatku) za každou osobu činí:

a/ pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu dříve než 60 dnů před datem odjezdu zájezdu, je odstoupné ve výši 1.500 Kč na každou osobu u autobusových zájezdů a u zájezdů s vlastní dopravou. U leteckých zájezdů činí odstoupné 3.000 Kč na každou osobu.

b/ pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 59 až 31 dnem před datem odjezdu zájezdu, je odstoupné ve výši 50 % z celkové ceny objednaných služeb.

c/ pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu mezi 30 až 15 dnem před datem odjezdu zájezdu, je

odstoupné ve výši 75 % z celkové ceny objednaných služeb.

d/ pokud dojde ke zrušení účasti na zájezdu v posledních 14 dnech před datem odjezdu zájezdu, je odstoupné ve výši 100 % z celkové ceny objednaných služeb.

Stornuje-li zákazník účast na zájezdu před jeho zahájením ze zdravotních důvodů, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu částí odstoupného (ve smyslu podmínek pojišťovny pro pojištění storna zájezdu). V tomto případě se k výši odstoupného částka dokoupeného pripojení nevrací.

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na vouchere, zmeška odjezd (odlet) zájezdu, musí být vyloučen ze zájezdu nezúčastní v důsledku jím dodaných nesprávných či neúplných údajů na smlouvě o zájezdu, neododrzení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání ruší část zájezdu nebo svévolně nevčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevčerpávané služby.

7. Ostatní práva a povinnosti pořadatele zájezdu

A.) při uzavření smlouvy o zájezdu

Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám neúčastní.

Pořadatel zájezdu předkládá zákazníkovi návrh smlouvy o zájezdu a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto smlouvou o zájezdu stvrzuje, že převzal katalog pořadatele zájezdu, který obsahuje bližší údaje o zájezdu nebo byl seznámen s nabídkou na internetu www.benfica.cz a byl seznámen se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti pořadatele zájezdu. Pořadatel zájezdu je povinen nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace k zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou mu známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

- upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje i k ubytování, dopravě, stravování
- jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnážích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

Pořadatel zájezdu odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavření smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny pořadatelem zájezdu nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytnutých v rámci zájezdu. Nesplní-li pořadatel zájezdu své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u pořadatele zájezdu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od ukončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.

Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu zprostit,

prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu níže počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohl pořadatel zájezdu zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Pořadatel zájezdu se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit také, prokáže-li, že tuto škodu nezavinil ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

- a) zákazníkem
- b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná
- c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je pořadatel zájezdu povinen poskytnout zákazníkovi v nesnážích rychlou pomoc.

B.) v průběhu zájezdu

Pořadatel zájezdu je oprávněn provádět změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V těchto případech je pořadatel zájezdu povinen:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo bližší se původním podmínkami
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých 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. Pokud je zákazníkovi za služby poskytanou v nižší kvalitě na místě nabídnuta a vyčerpána kapacita ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn za takto poskytnutou službu v nižší kvalitě požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny. V případě, že pořadatel zájezdu zjistí jako náhradní plnění služby stejně nebo vyšší kvality ve stejné zemi, jsou další nároky zákazníka vůči pořadatelci zájezdu vyloučeny.

8. Ostatní práva a povinnosti zákazníka

Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstoupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit pořadatelci zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstoupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých touto smlouvou o zájezdu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře BENFICA s.r.o., a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této smlouvě o zájezdu.

a) zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu
- být seznámen se změnami zájezdu, rozsahem služeb a ceny
- zrušit svou účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 6. (Odstoupné)
- písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba za podmínek uvedených v článku 4.b) (Změna podmínek smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka)
- právo na reklamací v souladu s článkem 9. (Reklamacie)
- právo na ochranu dat, která se uvádě ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami
- právo obdržet před čerpáním služeb doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

b) zákazník je povinen:

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména uplně a pravdivě vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných formulářů a dokladů (platný cestovní doklad, příp. vízum, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18-ti let bez jeho doprovodu
- zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osoby, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit řádně cenu zájezdu
- dostavit se včas na místo srazu účastníků zájezdu, sdělení cestovní kanceláří
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je cestovní kancelář oprávněna ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž tento ztrácí nárok na další službu a nárok na úhradu nevyužitých služeb

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit škodu, kterou způsobí cestovní kanceláři nebo ostatním poskytovatelům služeb v rámci zájezdu

9. Reklamacie

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi právo na reklamací, kterou lze uplatnit dle REKLAMAČNÍHO ŘÁDU pořadatele. Zákazník má povinnost uplatnit právo reklamaci dle § 852i odst. 2 a § 8254o občán. zák. bez zbytečného odkladu. Pořadatel zájezdu je oprávněn řešit reklamaci a místě konání poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaven reklamační protokol. Reklamací provádí osoba, která je ve smlouvě o zájezdu uvedena jako zákazník, resp. osoba, která svým podpisem smlouvu o zájezdu uzavřela, případně zplnomocněný zástupce. Klient má nárok na uplatnění reklamace do 1 měsíce po návratu ze zájezdu, avšak pro rychlé vyřízení doporučujeme reklamaci zaslat ihned po návratu. Pořadatel zájezdu je povinen odpovědět na reklamaci nejpozději do 30 dnů od data podání. V ojedinělých případech, kdy je nutné získat vyjádření zahraničního partnera, se může doba vyřízení reklamace prodloužit až na 90 dnů. Pořadatel zájezdu neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě v průvodce, hotelu či jiné organizaci. Pořadatel zájezdu 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. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. V ojedinělých případech může dojít k náhradnímu ubytování v hotelu kategorie nižší, avšak v takovém případě musí být minimálně zachovány služby, jaké byly u hotelu původního. U speciálních nabídek a nabídek „last minute“ garantujeme pouze kategorií hotelu, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu.

10. Další podmínky

a) cestovní doklady, dozdržování celních, devizových a ostatních předpisů Zákazník odpovídá za platnost svého cestovního dokladu v době konání zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že od 26.06.2012 je každý občan ČR včetně dětí povinen cestovat na vlastní cestovní doklad. Některé státy vyžadují platnost cestovního pasu minimálně 6 měsíců po návratu ze zájezdu. Údaje o pasových a vízových požadavcích, hlúhách pro jejich vyřízení a požadavkův zdravotním dokladech pro cestu a pobyt v cizí zemi jsou uvedeny na www.mzv.cz. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní doklady) sám a na své vlastní náklady, doporučujeme, aby si zákazník vzal s sebou na zájezd také i kopii svého cestovního dokladu. Zákazník je povinen dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrozil nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závážným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

b) zavazadla

Zákazník je povinen naložit si svá zavazadla do přípravného prostřeídku a v cílové stanici zavazadla ihned převzít. Zákazník bere na vědomí možnost pozdější zadržky za ztrátu nebo odcizení zavazadel, potvrzení od místních orgánů a příslušné zaplác pak zákazník zaslá sám na pojišťovnu, jedná se o primý vztah zákazníka k pojišťovně, dopravě nebo ubytovacímu zařízení.

c) doprava

Letecká přeprava je většinou zajištěna charterovými lety společnosti Travel Service a.s. (SmartWings). Zákazník bere na vědomí možnost pozdější letadla. Účastník bere na vědomí, že po dobu pobytu v oletových a příletových halách, jakož i v letadle, přebírá odpovědnost letecká společnost. Účastník je povinen řídit se jejími pokyny. Rozdělávání sedadel v letadle probíhá zásadně ze strany letecké společnosti a cestovní kancelář tuto skutečnost nemůže ovlivnit. Rozdělení sedadel v autobuse u autorokové přepravy je provedeno pořadatelem zájezdu s maximální ohledem na možnost vyhovět přání zákazníka, které však nelze garantovat. Pořadatel zájezdu neručí za zranění touto dopravou prostředkem, za případné zpoždění při dopravě z technických důvodů, z důvodu nepříznivé počasí a z dalších důvodů vyšší moci.

d) ubytování

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj vliv. V některých hotelích je za třílůžkový nebo čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou (přistýlkami). Přistýlky mohou být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí se musí opoust pokoj v den odjezdu do 12:00 hod. (v některých případech do 10:00 hod), možnost nastěhování v den příjezdu je dle možnosti hotelu nejdríve po 14:00 hod. Časný příjezd či pozdní odjez neopravují k delšímu pobytování pokoje. V případě nočních letů a zaplacení této ceny jako první služby, obdržíte pokoj ihned po příjezdu do hotelu. Za poskytnutí těchto se považuje ubytování v době od 12:00 hod, jednoho dne do 12:00 hod. dalšího dne, i když nebyl nocleh čerpán v plném rozsahu.

e) stravování

Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, mása a marmelády nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávána formou švédských stolů znamenají volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorií hotelu a zejména místním zvykostem. Většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, marmeládu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorií hotelu, přičemž i v tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak - např. all inclusive). Popisy all inclusive uvedené v našem katalogu a vyskytující se v našich speciálních nabídkách zahrnují vždy jen základní informace podávanych potravin a nápojů, nikoliv jejich aktuální nabídku a množství. Ta je pak plně v kompetenci vedení hotelu a je přímo závislá na sezónním období. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. V takovém případě se za poskytnutí stravování považuje občerstvení v letadle, nebo ve většině případů nelze zmeškanou stravu nahradit. j) komplexní cestovní pojištění včetně storna ze zdravotních důvodů. Pořadatel nabízí ke svým zájezdům komplexní cestovní pojištění včetně storna ze zdravotních důvodů a doporučuje zákazníkovi zakoupení tohoto pojištění. V případě vlastního pojištění či zakoupení pojištění od jiného partnera si zákazník bude nucen při případném onemocnění či úrazu v zahraničí pojistnou událost a lékařskou péči zajišťovat sám.

g) delegát

Delegát má zpravědla na starosti více ubytovacích kapacit a není většinou ubytován v hotelu s klienty. Nelze očekávat, že bude osobně stát k dispozici. Bude asistovat při transferech a na letišti, seznámí vás na informačních schůzkách s údaji k pobytu a bude k dispozici v úředních hodinách ve vašem hotelu. h) životní styl Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od našich, tamní hygienické předpisy jsou mnohem toleranější. Totéž se týká i předpisů a vztahu k životnímu prostředí. Dále bere zákazník na vědomí, že většina pláží i hotelů je veřejně přístupná i místním, dle našich měřítek často lokalitami obyvatelstvu. Počet lehátek a slunečníků na pláži a u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. K jižním zemím patří také hmyz, jehož přítomnost v hotelích je nutné očekávat. Jsou součástí života, nikoliv odrazem hygieny a patří k exotice těchto zemí. Nedoporučujeme nechávat na pokojích potraviny.

11. Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře BENFICA s.r.o., cestovní kancelář má sjednáno zákonné pojištění pro případ úpadku ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. u pojišťovny UNIQA a.s., na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
 - nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční
 - nevratí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnuté zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
- Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument o tom, že pořadatel zájezdu je ze zákona pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře.