

## DEFINICE POJMŮ

1. Cestovní kancelář TIP travel s.r.o., se sídlem Náměstí 14. října 1307/2, 150 00 Praha 5, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 211213, IČ: 017 40 512 (dále jen „CK“)
2. Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s cestovní kancelář smlouvu o zájezdu nebo spojených cestovních službách, nebo osoba, v jejíž prospěch byla některá z těchto smluv uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena. Všechny osoby na straně cestujícího jsou povinné plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu společně a nerozdílně (dále jen „zákazník“).
3. Zákon: Zákon č. 111/2018 Sb. (zákon, kterým se mění zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu) a občanský zákoník č. 89/2012, v platném znění.
4. Trvanlivý nosič: Prostředek, který umožňuje zákazníkovi nebo CK uchovat jemu adresované informace způsobem umožňujícím jejich použití v budoucnosti na dobu, která odpovídá účelu těchto informací, a která umožňuje nezměněné reprodukování uložených informací, zejména papír, e-mail, SMS, USB klíč, CD, DVD, paměťová karta nebo pevný disk počítače.
5. Prodejní místo: Provozovna nebo jiný prostor, kde obchodník obvykle vykonává svou podnikatelskou činnost, včetně internetové stránky CK nebo jiných prostředků dálkové komunikace CK, které umožňují uzavření smlouvy bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran.
6. Zájezdem je soubor služeb cestovního ruchu podle zákona upravujícího některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu.
7. Cestovní služby – služby cestovní kanceláře, které nejsou ve smyslu Zákona č. 111/2018 Sb. podle §1b Zájezdem nebo podle § 1c Spojenou službou cestovního ruchu.

## I. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1. Smlouva o zájezdu vzniká mezi CK a zákazníkem na základě uzavření řádně vyplněné smlouvy o zájezdu potvrzené zákazníkem a CK nebo jinou CK zplnomocněnou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, které zprostředkovávají služby CK. Za řádně vyplněnou a potvrzenou smlouvu o zájezdu zákazníkem ve smyslu předchozí věty se považuje i řádně vyplněná a potvrzená smlouva o zájezdu jeho zákonným zástupcem nebo zplnomocněným zástupcem. Součástí smlouvy o zájezdu jsou všechny písemné doklady a informace, které cestující od CK obdrží nebo na základě kterých cestující uzavře smlouvu, a to zejména formulář standardních informací pro smlouvu o zájezdu, nabídkový katalog s ceníkem anebo informace na internetových stránkách CK, nabídka tzv. last minute zájezdů, obecné informace a písemné pokyny – podrobnější informace o zájezdu, pobytu nebo objednaných službách.

CK si vyhrazuje právo uvést ve speciálních písemných nabídkách odlišné podmínky a specifikace, které mají přednost před těmito všeobecnými smluvními podmínkami. Písemné doklady a informace, které poskytne zákazníkovi jiná CK zmocněná osoba nebo cestovní agentura, která zprostředkovává služby CK, nejsou součástí smlouvy, pokud jsou v rozporu s popisem nebo s informacemi o zájezdu v katalogu nebo v jiných písemných dokladech vydaných CK nebo zveřejněnými CK na svém webovém sídle..

2. Jiná CK zplnomocněná cestovní kancelář nebo cestovní agentura, která zprostředkovává služby CK, není zplnomocněná dohodnout se zákazníkem ustanovení ve smlouvě o zájezdu nebo poskytovat zákazníkovi informace, které jsou v rozporu s popisem nebo s informacemi o zájezdu v katalogu nebo v jiných písemných materiálech.
3. Osoba, která jedná za zákazníka, nebo zákazník, podpisem smlouvy potvrzuje, že je na základě zákona nebo zplnomocnění oprávněná jménem zákazníka uzavřít smlouvu a že v případě uzavření smlouvy ve prospěch jiné osoby tato vyjádřila souhlas s účastí na zájezdu. Taková osoba prohlašuje, že disponuje souhlasem na zpracovávání osobních údajů této osoby a že ji informoval o podmínkách zpracovávání. Jednající osoba se současně zavazuje odevzdat všem cestujícím kompletní informace určené CK pro cestující. Veškerá korespondence potřebná pro naplnění smlouvy o zájezdu bude vedena s osobou, která jedná za cestujícího, nebo je cestující.

## II. CENA, ZMĚNA CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenou za zájezd a všechny služby, které si zákazník objednal nebo které jsou zahrnuty do zájezdu (dále jen „cena zájezdu“) se rozumí cena celkem, uvedená ve smlouvě o

zájezdu. Ze slev, poskytovaných CK, má zákazník nárok jen na ty, které jsou v platnosti ke dni vzniku smluvního vztahu, kdy si je musí i uplatnit, jinak jeho nárok na jejich poskytnutí zaniká. V případě možnosti využití více druhů slev není možná jejich kumulace, zákazník si může vybrat tu, která je pro něj výhodnější, pokud není určeno nebo výslovně dohodnuto s CK jinak. Na akční ceny publikované formou akční nabídky se nevztahují žádné další slevy, pokud není výslovně uvedeno jinak. Smluvní strany berou na vědomí, že do ceny zájezdu mohou být ještě dodatečně zahrnuty náklady a poplatky, které nelze určit před uzavřením smlouvy o zájezdu a na které byl zákazník předem upozorněn v souladu se zákonem.

2. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v typu pokoje dle popisu v katalogu a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak. Slevy se nevztahují na jakékoli příplatky, poplatky a pojištění. Slevy se také nevztahují na speciální akční TOP FIRST MINUTE ceny letenky. Všechny slevy a prodejní akce platí na letní pobytové zájezdy do vyprodání akčních účastnických míst na zájezdech, které jsou omezeny počtem. Věrní klienti jsou ti, kteří cestovali s CK alespoň jednou a ví účast prokázat.
3. Při poskytování slev pro děti je rozhodující věk dítěte k poslednímu dni zájezdu, resp. ukončení čerpání služeb.
4. Právo na poskytnutí všech objednaných služeb vzniká zákazníkovi až zaplacením celkové ceny zájezdu a splněním ostatních podmínek poskytnutí služeb.
5. CK má právo požadovat při uzavírání smlouvy zaplacení zálohy v minimální výši 50% ceny zájezdu nebo všech objednaných služeb (kromě cestovního pojištění, které musí cestující zaplatit v plné výši již při podpisu smlouvy o zájezdu). Zbylou část ceny za objednaný zájezd nebo za všechny objednané služby je cestující povinen zaplatit nejpozději ve lhůtě do 46 dnů před zahájením zájezdu, resp. zahájením čerpání služeb.
6. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 46 dní před zahájením zájezdu, resp. zahájením čerpání služeb, je zákazník povinen zaplatit 100% ceny zájezdu nebo objednaných služeb při vzniku smluvního vztahu. Tato povinnost platí i při speciálních akcích s podmínkou 100% platby ceny zájezdu při vzniku smluvního vztahu.
7. Při koupi zájezdu prostřednictvím internetu zákazník musí uhradit zálohovou fakturu do 24 hodin od jejího vystavení a zaslat jí podepsanou smlouvu o zájezdu do 24 hodin od jejího obdržení. Pokud tak neučiní, má CK právo odstoupit od smlouvy. Při koupi zájezdu do 10 dnů před zahájením zájezdu resp. u posledních volných míst je CK oprávněna požádat zákazníka o přímý vklad na účet resp. splatnost faktury je ihned.
8. Za den a čas zaplacení se považuje den a čas, kdy byly peněžní prostředky připsány na účet CK, resp. převzaty CK v hotovosti.
9. Smluvní strany se dohodly, že CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu jako přímý důsledek změn týkajících se:
  - a) ceny přepravy zákazníků, vyplývající ze změn cen pohonných látek nebo jiných zdrojů energie, když v takovém případě bude cena zvýšena o hodnotu zvýšení ceny přepravy při srovnání ceny přepravy při uzavření smlouvy o zájezdu s cenou přepravy ke dni zahájení zájezdu,
  - b) výše daní nebo poplatků za služby cestovního ruchu tvořící zájezd účtovaných třetí osobou, která není přímým poskytovatelem služeb cestovního ruchu tvořících zájezd, včetně místní daně za ubytování, letištních poplatků a přístavních poplatků nebo poplatků za nástup nebo výstup na letištích a v přístavech, když v takovém případě bude cena zvýšena o hodnotu zvýšení těchto daní a poplatků při porovnání výše těchto daní a poplatků při uzavření smlouvy o zájezdu s výškou těchto daní a poplatků ke dni zahájení zájezdu, nebo
  - c) směnných kurzů měn týkajících se zájezdu, když v takovém případě bude cena zvýšena o hodnotu posílení kurzu takové měny (v průměru o více než 10%) vůči české koruně při srovnání hodnoty tohoto kurzu při uzavření smlouvy o zájezdu s hodnotou tohoto kurzu ke dni zahájení zájezdu.
10. Smluvní strany se dohodly, že zákazník má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů uvedených v odstavci 9 tohoto článku, ke kterému došlo od uzavření smlouvy o zájezdu do zahájení zájezdu.
11. Jednoznačně a srozumitelně formulované oznámení o zvýšení ceny zájezdu na trvanlivém nosiči spolu s odůvodněním a výpočtem zvýšení ceny zájezdu musí být

zákazníkovi prokazatelně odeslány nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu, jinak CK neuznává právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Zákazník je povinen doplatit vzniklý rozdíl neprodleně, nejpozději ve lhůtě stanovené v písemném oznámení o zvýšení ceny, v opačném případě je CK oprávněna postupovat podle odstavce 5 tohoto článku.

12. Pokud zvýšení ceny podle tohoto článku překročí 8% celkové ceny zájezdu, smluvní strany budou postupovat podle čl. V, odst. 1, písm. b)
13. CK není povinná vrátit zaplacenou cenu zájezdu, pokud se zákazník nezúčastnil zájezdu z důvodů za které neodpovídá CK

### III. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří:

- a) Právo na řádné poskytnutí zcela zaplaceného zájezdu a služeb.
- b) Právo na řádné poskytnutí informací týkajících se zájezdu a objednaných služeb které jsou CK známy, jako i seznámení se změnami, o nichž se CK později dozvěděla, když byla zaplacená cena zájezdu. Informační povinnost ve smyslu zákona tímto není nijak dotčena.
- c) Právo odstoupit od smlouvy kdykoliv i bez udání důvodu před začátkem čerpání služeb, a to za podmínek podle čl. VI. těchto podmínek.
- d) Před zahájením zájezdu může zákazník na trvanlivém nosiči oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu; souhlas třetí osoby s postoupením cestovní smlouvy o zájezdu musí být součástí tohoto oznámení. Změna zákazníka je vůči CK účinná, pokud bylo oznámení o postoupení smlouvy o zájezdu podle první věty doručeno CK v přiměřené lhůtě, nejpozději však sedm dní před zahájením zájezdu; dnem doručení oznámení se osoba uvedená v oznámení stává zákazníkem dle definice Všeobecných smluvních podmínek CK. Původní zákazník a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení zbytku ceny zájezdu a všech poplatků, příplatků a dalších nákladů, které vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka a o kterých je CK informuje. Poplatky, příplatky a další náklady podle předchozí věty nesmí být nepřiměřené a nesmí přesáhnout skutečné náklady, které vznikly CK v důsledku postoupení smlouvy o zájezdu. CK je povinná novému zákazníkovi prokázat vznik dodatečných poplatků, příplatků nebo jiných nákladů v důsledku postoupení smlouvy o zájezdu. Souhlas nového zákazníka podle tohoto odstavce musí obsahovat souhlas s uzavřenou smlouvou a prohlášení, že splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu nebo které jsou podmínkou pro čerpání objednaných služeb. Při sjednání společné a nerozdílné odpovědnosti původního a nového zákazníka za zaplacení ceny zájezdu je CK oprávněna postupovat podle odst. 4 článku II. v případě, že cena zájezdu nebude uhrazena. Nový cestující nemá nárok na zohlednění akcí, slev, cestovního pojištění a jiných benefitů, které byly spojeny výhradně s osobou původního cestujícího nebo s podmínkami speciálních akcí.

e) Právo na reklamaci nedostatků a chybných plnění podle čl. VII. těchto podmínek.

f) Právo na kontakt na zástupce CK, na kterého se zákazník může obrátit v nesnázích v průběhu celého zájezdu se žádostí o pomoc a který je zároveň oprávněn přijímat a vyřizovat reklamace. V případě poskytnutí osobních údajů jiné fyzické osoby cestující prohlašuje, že disponuje jejím souhlasem, který kdykoliv na žádost CK umí doložit a zároveň ji informoval o podmínkách zpracování osobních údajů CK.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) Poskytnout CK součinnost, potřebnou na řádné zabezpečení zájezdu a objednaných služeb, a to zejména poskytnutí úplných a pravdivých údajů pro účely smlouvy a ostatních potřebných dokladů jako i předložení všech příslušných podkladů a dokumentů, kterými je poskytnutí služeb podmíněné. V případě řádného nesplnění si této povinnosti je zákazník povinen uhradit CK veškeré náklady a škodu, která poskytnutím nesprávných a neúplných údajů CK vznikla.
- b) Nahlásit předem čerpání služeb jinými osobami než státními příslušníky ČR, v opačném případě CK neodpovídá za řádné zabezpečení zájezdu nebo za poskytnutí služeb těmto osobám. Jiní jako čeští státní příslušníci odpovídají sami za splnění všech potřebných náležitostí (např. pasových, celních, devizových a jiných předpisů země místa zájezdu), kterými je poskytnutí zájezdu a čerpání služeb v ČR a v zahraničí pro ně podmíněné.

c) Zaplatit celkovou cenu za všechny objednané a se zájezdem související služby ve smyslu čl. II. těchto podmínek a v případě potřeby prokázat tuto skutečnost;

d) V případě oznámení dodatečných změn ohledně zájezdu nebo objednaných služeb oznámit neprodleně, nejpozději ve stanovené lhůtě písemně své rozhodnutí CK, bezodkladně oznámit CK změnu údajů, zejména telefonického kontaktu, e-mailu a poštovní adresy.

e) Převzít od CK všechny doklady, potřebné k čerpání objednaných a zaplacených služeb a zkontrolovat správnost údajů v nich uvedených.

f) V případě zjištění nesprávnosti údajů podle čl. III. bod 2 písm. e) neprodleně o tom informovat CK.

g) Při čerpání služeb se přesně řídit pokyny a informacemi oznámenými CK nebo jejími zástupci v ČR nebo v zahraničí, jakož i pokyny přímých poskytovatelů služeb, dodržovat časy a místa odjezdů a na vlastní zodpovědnost zajistit všechny potřebné cestovní doklady a splnit jiné podmínky potřebné pro čerpání služeb (pas, víza, doklady o pojištění, očkování apod.), mít u sebe platný cestovní doklad s platností min. 6 měsíců od data skončení zájezdu.

h) Řídit se pokyny průvodce nebo zástupce CK, jakož i pokyny přímých poskytovatelů služeb, a dodržovat stanovený program zájezdu a příslušné právní předpisy navštívené země jako i místa pobytu a objektu. V případě jejich porušení nebo při závažném narušování programu zájezdu nebo čerpání služeb je CK oprávněna odepřít cestujícímu jejich poskytnutí, čímž cestující ztrácí právo na tyto jako i na další nevyužité služby, a to bez nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu.

i) Nést vylučnou odpovědnost a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním během zájezdu nebo čerpání služeb v dopravním prostředku, v ubytovacím zařízení nebo jině osobě způsobil.

j) Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka po celou dobu zájezdu, podobně zajistit doprovod a potřebný dohled u osob, jejichž zdravotní nebo osobní stav to vyžaduje.

k) Respektovat bezpečnostní předpisy a pokyny související s bezpečností přepravy jakož i podrobit se pokynům personálu na palubě letadla, respektovat zákaz kouření na palubě letadla, nechovat se agresivně vůči spolucestujícím apod. Při neplnění povinností uvedených v předchozí větě je vyloučená jakákoliv odpovědnost CK za neúčast cestujícího na zájezdu či za nemožnost řádného využití objednaných služeb.

### IV. POVINNOSTI CK

1. K základním povinnostem CK patří zejména:

a) poskytnout zákazníkovi jméno, místo pobytu nebo kontaktní adresu a telefonní číslo na zástupce (čl. III. bod 1 písm. f).

b) povinnost po celou dobu prodeje zájezdů mít uzavřenou smlouvu zabezpečující ochranu pro případ úpadku.

c) v dostatečném časovém předstihu před zahájením zájezdu poskytnout cestujícímu potvrzení, poukázky, jízdenky, vstupenky, informace o plánovaných časech odjezdu nebo o termínu na odbavení, jakož i plánovaných časech zastávek, dopravního spojení a příjezdu na cílové místo nebo místa („Pokyny na zájezd“) a to jejich zasláním na e-mail nebo poštovou adresu cestujícího, uvedenou ve smlouvě o zájezdu, nebo jiným způsobem dohodnutým s CK. Pokyny na zájezd se doručují pouze jednomu cestujícímu ze smlouvy o zájezdu, který je povinen informovat všechny ostatní cestující z uzavřené cestovní smlouvy, pokud není písemně dohodnuto jinak.

2. CK neodpovídá za úroveň těch služeb, které si cestující sám objedná u třetích osob. Výše náhrady škody jako i všechny ostatní nároky související s leteckou dopravou, která je součástí poskytovaných služeb (ztráta, poškození, pozdní dodání zavazadel, zpoždění letadla, změna termínu letu apod.) se řídí příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu.

### V. ZMĚNA DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Před zahájením čerpání služeb (zájezdu):

a) Smluvní strany se dohodly, že CK je oprávněna před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, pokud se jedná o změnu, která je zanedbatelná a CK bude informovat zákazníka o změně jednoznačným, srozumitelným a určitým způsobem na trvanlivém nosiči. Za zanedbatelnou změnu podmínek smlouvy o zájezdu se v ne-

zbytných a odůvodněných případech považuje změna místa a ubytovacího objektu za podmínky, pokud je zajištěno náhradní ubytování minimálně stejné a vyšší kategorie a v podobné oblasti, změna pořadí navštívených míst, změna dopravy z dopravních, bezpečnostních nebo jiných operativních důvodů, změna místa odjezdu a příjezdu za podmínky, že je zajištěna bezplatná doprava z a na původní místo.

b) Pokud je CK nucena podstatně změnit některý ze základních znaků služeb cestovního ruchu uvedených v § 9a odst. 2 písm. a) zákona, nebo nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal, nebo navrhuje zvýšit cenu zájezdu o více než osm procent, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. V takovém případě CK bezodkladně informuje zákazníka jednoznačným, srozumitelným a určitým způsobem na trvanlivém nosiči o

- i) navrhovaných změnách a o jejich vlivu na cenu zájezdu,
- ii) právu zákazníka navrhované změny v určené přiměřené lhůtě, přijmout nebo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného,
- iii) lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí
- iv) ceně náhradního zájezdu, pokud je takový náhradní zájezd cestujícímu nabídnut. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu a nepřijme nabídku náhradního zájezdu, CK je povinna vrátit zákazníkovi všechny platby uskutečněné zákazníkem nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu

## 2. Během čerpání služeb:

a) CK je oprávněna provést operativní změny programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z objektivních důvodů, zásahů vyšší moci, rozhodnutí státních a jiných příslušných orgánů nebo mimořádných okolností, které CK nemá možnost ovlivnit a předvídat, nelze původní program zájezdu a služby zajistit, přičemž v takovém případě je CK povinna:

- zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě co nejvíce srovnatelném a odpovídajícím charakteru původních služeb, přičemž v případě zabezpečení služeb na minimálně stejné úrovni (např. náhradní ubytování v hotelu stejné, resp. vyšší kategorie) jsou všechny další nároky zákazníka vyloučené, nebo
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu za neposkytnuté, resp. náhradním plněním nekompenzované služby, nebo • poskytnout zákazníkovi slevu ze zaplacené ceny služeb, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, nebo • poskytnout zákazníkovi neprodleně pomoc, nebo • zajistit jiná práva podle zákona.

b) CK nenes odpovědnost za následky změněných nebo neposkytnutých služeb nebo programu, zapříčiněných událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností (např. z důvodu zpoždění dopravního prostředku, způsobeného technickými poruchami, počasím, dopravní situací, rozhodnutím dopravce, stávkou, vojensko-politickými událostmi, přírodními katastrofami a podobnými okolnostmi neovlivnitelnými ze strany CK).

c) Zákazník bere na vědomí, že u služeb, jejichž součástí je ubytování, je první a poslední den určen především k přepravě a transferu, a proto reklamace z důvodu zkrácení délky pobytu z uvedeného důvodu se považují za neopodstatněné. Cena zájezdu je kalkulována za každé jedno, i částečné přenocování, včetně s ním spojených stravovacích služeb.

## VI. Odstoupení od smlouvy zákazníkem a odstupné

1. Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit a pro tento případ si smluvní strany dohodly odstupné, jehož výška zohledňuje dobu odstoupení od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu, předpokládané snížení nákladů v důsledku neposkytnutí služeb cestovního ruchu tvořících zájezd zákazníka a předpokládaný příjem z náhradního prodeje služeb cestovního ruchu.

Výše odstupného (uváděné částky platí pro 1 osobu bez rozdílu věku):

- a) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z ceny zájezdu a pojistné, pokud zákazník odstoupí od smlouvy ve lhůtě 46 dní a více před termínem zahájení zájezdu,
- b) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40% z ceny zájezdu a pojistné, pokud zákazník odstoupí od smlouvy ve lhůtě 45 - 31 dní před termínem zahájení zájezdu,

c) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z ceny zájezdu a pojistné, pokud zákazník odstoupí od smlouvy ve lhůtě 30 - 21 dní před termínem zahájení zájezdu,

d) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z ceny zájezdu a pojistné, pokud zákazník odstoupí od smlouvy ve lhůtě 20 - 15 dní před termínem zahájení zájezdu,

e) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90% z ceny zájezdu a pojistné, pokud zákazník odstoupí od smlouvy ve lhůtě 14 - 6 dní před termínem zahájení zájezdu,

f) ve výši 100% z ceny zájezdu a pojistné, pokud zákazník odstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dní a méně před termínem zahájení zájezdu, při poznávacích a poutních zájezdech 21 dní a méně před termínem zahájení zájezdu.

Při určení počtu dnů je rozhodující den, kterým nastávají účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu. Tento den se také započítává do stanoveného počtu dnů. Nezapočítává se den odjezdu, odletu nebo nástupu na zájezd při individuální dopravě.

2. V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu pouze některých osob z více uvedených ve smlouvě z jednotky ubytovacího zařízení na straně cestujících, odstupné se rovná skutečným nákladům, minimálně však 90% z ceny objednaných služeb a pojistného bez ohledu na datum odstoupení, pokud nezůstanou obsazené a zaplacené všechny základní lůžka příslušné jednotky ubytovacího zařízení. Obsazené zůstávají pevná lůžka, prioritně se ruší přistýlky.

3. V případě, že zákazník nenastoupí na zájezd nebo nezačne čerpat zabezpečené služby z jakéhokoliv důvodu, nebo na základě vlastního rozhodnutí je nevyčerpá vůbec nebo z části, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu za nečerpané služby.

4. V případě žádosti zákazníka o změnu termínu nebo ubytování podle původní smlouvy na nové podmínky, pokud takovou změnu je CK schopná zajistit, postupuje se jako při odstoupení od smlouvy, přičemž platí podmínky odstupného podle tohoto článku, pokud není dohodnuto jinak.

5. CK může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti nahradit škodu zákaznika způsobenou tímto odstoupením, výlučně pokud

a) počet účastníků zájezdu je nižší než minimální počet účastníků požadovaný podle smlouvy o zájezdu a CK odstoupí od smlouvy o zájezdu v lhůtě určené ve smlouvě o zájezdu, nejpozději však

- 20 dní před zahájením zájezdu, pokud jde o cestu, která trvá déle než 6 dní,
- 7 dní před zahájením zájezdu, pokud jde o cestu, která trvá od 2 dnů do 6 dní,
- 48 hodin před zahájením zájezdu, pokud jde o cesty, které trvají méně než 2 dny, nebo

b) neodvratitelné a mimořádné okolnosti brání CK plnit smlouvu o zájezdu a CK oznámí cestujícímu odstoupení od smlouvy o zájezdu neprodleně před zahájením zájezdu.

6. U smlouvy uzavřené mimo prodejního místa je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu i bez uvedení důvodu a bez povinnosti zaplatit odstupné ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy o zájezdu. Oprávnění zákazníka podle první věty se nevztahuje na zájezdy, jejichž cena je snížena z důvodu jejich poskytnutí v krátkém čase po uzavření smlouvy o zájezdu a vyloučení práva zákazníka odstoupit od smlouvy o zájezdu podle první věty. U zájezdů, jejichž cena je snížena z důvodu jejich poskytnutí v krátkém čase po uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. last minute) je vyloučeno právo zákazníka odstoupit od smlouvy o zájezdu podle tohoto odstavce.

## VII. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ, ODPOVĚDNOST ZA POSKYTOVÁNÍ ZÁJEZDU

1. CK odpovídá za porušení smlouvy o zájezdu, a to i tehdy, pokud mají povinnosti jiní poskytovatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu (dále jen „porušení smlouvy o zájezdu“).

2. Pokud některá ze služeb cestovního ruchu není poskytnuta v souladu se smlouvou o zájezdu, tímto zákonem nebo zvláštním předpisem nebo pokud nemá vlastnosti, které zákazník s ohledem na nabídku a zvyklosti důvodně očekával, zákazník je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit CK nebo jejich pověřenému zástupci.

3. CK je povinná v přiměřené lhůtě určené zákazníkem provést nápravu uvedením služby cestovního ruchu do souladu se smlouvou o zájezdu, tímto zákonem nebo zvláštním předpisem nebo s důvodným očekáváním zákazníka, pokud je to vzhledem k okolnostem možné nebo pokud to nepůsobí CK nepřiměřené náklady vzhledem k rozsahu porušení smlouvy o zájezdu a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

4. Určení lhůty podle odst. 3 tohoto článku není nutné, pokud CK oznámí zákazníkovi, že



- nápravu neprovede, nebo náprava nesnese odklad vzhledem na individuální zájem cestujících.
5. Pokud CK neprovede nápravu podle odstavce 3 tohoto článku, nabídne zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu i když návrat zákazníka na místo odjezdu není zajištěn podle smlouvy o zájezdu, přičemž tyto náhradní služby cestovního ruchu musí být
    - a) stejné kvality nebo vyšší kvality, než je uvedena ve smlouvě o zájezdu, bez dodatečných nákladů pro zákazníka nebo
    - b) nižší kvality, než je uvedena ve smlouvě o zájezdu, s nabídkou přiměřené slevy z ceny těchto služeb cestovního ruchu.
  6. Zákazník může odmítnout náhradní služby cestovního ruchu nabídnuto CK podle odstavce 5 tohoto článku, pokud náhradní služby cestovního ruchu nejsou srovnatelné se službami cestovního ruchu uvedenými ve smlouvě o zájezdu nebo nabídnutá sleva z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu nižší kvality není přiměřená. Pokud poskytnutí náhradních služeb cestovního ruchu zákazník v souladu s první větou odmítne nebo tyto náhradní služby cestovního ruchu nemůže z objektivních důvodů přijmout, zákazník pokračuje v užívání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem oznámení podle odstavce 2 tohoto článku, a CK poskytne zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které byly předmětem oznámení podle odstavce 2 tohoto článku.
  7. Pokud CK neprovede nápravu podle odstavce 3 tohoto článku ani nezajistí zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu podle odstavce 5, zákazník má právo
    - a) provést nápravu sám a požadovat od CK náhradu účelně vynaložených nákladů s tím spojených,
    - b) odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného a požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které nebyly poskytnuty řádně a včas, pokud jde o podstatné porušení smlouvy o zájezdu.
  8. CK je povinná vyhotovit ve spolupráci se zákazníkem písemný záznam a předat zákazníkovi kopii tohoto písemného záznamu, pokud
    - a) neprovede nápravu podle odstavce 3 a odstavce 5 písm. a) tohoto článku,
    - b) zajistí zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu podle odstavce 5 písm. b) tohoto článku,
    - c) zákazník podle odstavce 6 první větou náhradní služby cestovního ruchu odmítne nebo je nemůže z objektivních příčin přijmout,
    - d) zákazník podle odstavce 7 písm. a) tohoto článku provede nápravu sám.
  9. Zákazník má právo uplatnit reklamaci zájezdu do dvou let od skončení zájezdu, nebo pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy se měl zájezd skončit podle smlouvy o zájezdu. Pokud je to možné, zákazník při uplatnění reklamace přiloží písemný záznam podle odstavce 8 tohoto článku.
  10. Zákazník má právo na přiměřenou slevu podle odstavce 5 písm. b), odstavce 6 nebo odstavce 7 tohoto článku. Pokud CK neprokáže, že porušení smlouvy o zájezdu způsobil zákazník, je povinná zákazníkovi do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace vrátit část ceny podle první věty s přihlédnutím k závažnosti a dobu trvání porušení smlouvy o zájezdu; tím není dotčeno právo zákazníka požadovat náhradu škody.
  11. Pokud je součástí zájezdu i přeprava zákazníka, CK v případech podle odstavce 6 a odstavce 7 písm. b) tohoto článku zajistí repatriaci srovnatelnou přepravou, a to neprodleně a bez dodatečných nákladů pro zákazníka.
  12. Pokud v důsledku neodvratitelných a mimořádných okolností není možné zajistit návrat zákazníka podle smlouvy o zájezdu, CK hradí náklady na potřebné ubytování, pokud je to možné stejné kategorie a třídy, v trvání nejvýše tří nocí na jednoho zákazníka. Pokud jsou ve zvláštních předpisech o právech zákazníka platných pro příslušné dopravní prostředky na návrat zákazníka stanovené delší lhůty, použijí se tyto delší lhůty.
  13. Omezení nákladů na ubytování podle odstavce 12 tohoto článku se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy, nezletilé bez doprovodu nebo osoby, které potřebují zvláštní lékařskou péči, pokud byla CK o jejich individuálních potřebách informována nejméně 48 hodin před zahájením zájezdu.
  14. CK se nemůže odvolávat na neodvratitelné a mimořádné okolnosti pro účely omezení odpovědnosti uhradit náklady na ubytování podle odstavce 12 tohoto článku, pokud se na tyto okolnosti nemůže odvolávat příslušný poskytovatel přepravy.
  15. Zákazník je oprávněn oznámení, žádost, reklamaci nebo stížnost (dále jen „podnět“), které se týkají poskytování zájezdu, doručovat přímo cestovní agentuře, jejímž prostřednictvím si zájezd zakoupil. Cestovní agentura je povinná postoupit doručený podnět CK neprodleně. Den doručení podnětu cestovní agentuře se považuje za den doručení CK.
  16. CK je povinná poskytnout přiměřenou pomoc zákazníkovi v potížích neprodleně, a to i za okolností uvedených v § 22 odst. 12 zákona, zejména poskytnutím
    - a) vhodných informací o službách zdravotní péče, místních orgánech a zastupitelském úřadu České republiky,
    - b) pomoci zákazníkovi s komunikací na dálku a s nalezením náhradního řešení problému.
 Pokud se zákazník ocitne v nesnázích v důsledku svého úmyslného jednání nebo své nedbalosti, CK je oprávněna požadovat od zákazníka za poskytnutou pomoc úhradu. Výše úhrady nesmí přesáhnout výši skutečných nákladů, které vznikly CK poskytnutím pomoci zákazníkovi.
  17. Při řešení nároků podle tohoto článku, ale i čl. VIII, je zákazník povinen poskytovat CK maximální součinnost, aby bylo možné nedostatky co neúčinněji odstranit a zabránit lo se vzniku jakýmkoliv nárokům nebo škodám nebo aby se jejich rozsah snížil.
  18. Informace o reklamačních postupech:
    - a) Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci v sídle a v kterékoliv pobočce (provozovně) CK. Reklamací lze uplatnit i u provizního prodejce CK u něhož došlo k zakoupení reklamovaného zájezdu, nebo jiné reklamované služby.
    - b) Reklamacie se uplatňuje osobně s vydáním potvrzení o uplatnění reklamace, prostředky dálkové komunikace nebo poštou. Zákazník má nárok být poučen o jeho právech ve smyslu obecně závazné právní úpravy, včetně o podmínkách a způsobu reklamace.
    - c) Osobami pověřenými přijímat reklamace jsou pracovníci CK a provizního prodejce CK u něhož došlo k zakoupení reklamovaného zájezdu, nebo jiné reklamované služby.
    - d) CK zajišťuje v místě zájezdu nepřetržitou přítomnost pověřené osoby oprávněné přijímat a vyřizovat reklamace po celou dobu zájezdu.
    - e) O vyřízení reklamace bude klientovi vydán písemný doklad.
    - f) Vyřizování reklamací probíhá v souladu s příslušnou právní úpravou a uzavřenou smlouvou o zájezdu.
    - g) CK vede evidenci o reklamacích, která obsahuje údaje o datu uplatnění reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace
  19. Reklamacie poškozeného nebo ztraceného zavazadla při letecké přepravě se řídí ustanoveními NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 889/2002: Pokud je zavazadlo poškozeno, zpožděno, ztraceno nebo zničeno, musí událost cestující co nejdříve písemně oznámit leteckému dopravci. V případě poškození zapsaného zavazadla musí cestující písemně nahlásit poškození do sedmi dnů a v případě prodloužení do 21 dnů, v obou případech od data, ke kterému byla zavazadla dána cestujícím k dispozici. Pro reklamaci letecký dopravce vyžaduje zvláštní formulář s názvem PIR (Property Irregularity Report).
- ## VIII. NÁHRADA ŠKODY
1. Zákazník má kromě práva na přiměřenou slevu podle čl. VII., Odst. 5 písm.
    - b), odst. 6 nebo odst. 7 i právo na přiměřenou náhradu majetkové škody a také právo na přiměřenou nemajetkovou újmu, která mu vznikla v důsledku podstatného porušení smlouvy o zájezdu, za které odpovídá CK; náhradu škody poskytne CK zákazníkovi neprodleně.
  2. CK se může zbavit odpovědnosti za škodu pouze tehdy, pokud prokáže, že porušení smlouvy o zájezdu bylo způsobeno
    - a) zákazníkem,
    - b) třetí osobou, která není poskytovatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, pokud porušení nebylo možné předvídat ani odvrátit, nebo
    - c) neodvratitelnými a mimořádnými okolnostmi.
  3. Pokud mezinárodní smlouva, kterou je Evropská unie vázána, omezí rozsah náhrady škody nebo podmínky, za jakých ji má uhradit poskytovatel služeb cestovního ruchu

poskytované v rámci zájezdu, stejně omezení se vztahují i na CK. Pokud mezinárodní smlouva, kterou Evropská unie není vázána, omezí náhradu škody, kterou má zaplatit poskytovatel služby, stejná omezení se vztahují i na CK.

4. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody podle tohoto článku nesmí přesáhnout trojnásobek celkové ceny zájezdu. Dohoda podle předchozí věty se nevztahuje na zranění, úmyslně způsobenou škodu nebo škodu způsobenou z nedbalosti.
5. Právo na náhradu škody podle tohoto článku nebo na přiměřenou slevu podle čl. VII, nemá vliv na práva zákazníka podle zvláštních předpisů. Náhrada škody nebo přiměřená sleva podle tohoto zákona se od náhrady škody nebo snížení ceny na základě zvláštních předpisů odečte. Plnění CK bude sníženo o plnění podle zvláštních předpisů.
6. Pojistný vztah v rámci komplexního cestovního pojištění vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK nepřísluší posuzovat existenci, případně vyšší uplatňovaných nároků a plnění z tohoto vztahu.

## IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Česká obchodní inspekce je orgánem dohledu, který kontroluje dodržování povinnosti CK dle všeobecně závazné právní úpravy. Spory, které mohou vzniknout ze smlouvy o zájezdu mezi smluvními stranami je možné řešit alternativně, prostřednictvím subjektů alternativního řešení sporů (Česká obchodní inspekce a jiné subjekty zapsané v seznamu subjektů alternativního řešení sporů, které vede Ministerstvo hospodářství ČR). Cestující může uplatnit svá práva a nároky i prostřednictvím Evropské platformy Řešení sporů online, dostupné na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=t=main.home2.show>
2. Všeobecné smluvní podmínky a Všeobecné informace, které jsou obě součástí katalogu, jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavírané s cestujícími.
3. Platnost těchto smluvních podmínek se vztahuje na zájezdy a služby poskytované CK, s výjimkou případů, kdy CK předem dohodne písemně se zákazníkem jiný rozsah vzájemných práv a povinností.
4. Podpisem smlouvy zákazník potvrzuje, že předtím než uzavřel smlouvu se s jejím obsahem jakož i se všemi jejími součástmi seznámil a bezvýhradně s ní souhlasí. Zároveň potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem těchto Všeobecných smluvních podmínek a ujednání v nich obsažené akceptuje.
5. CK prohlašuje, že splnila své povinnosti ohledně zabezpečení ochrany pro případ úpadku.
6. Všechny údaje a skutečnosti obsažené v katalogu a ceníku CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. CK nezodpovídá za obsah inzertních stran zveřejněných v katalogu, ceníku a jiných materiálech, které CK vydává a které jsou poskytnuty třetími osobami a neručí za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a nemůže je ovlivnit.
7. CK ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „nařízení“) a zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) disponuje vypracovanými bezpečnostními opatřeními, které jsou pravidelně aktualizovány. Vymezení rozsah a způsob bezpečnostních opatření potřebných na eliminování a minimalizaci hrozeb a rizik působících na informační systém s cílem zajistit:

- dostupnost, integritu a spolehlivost systémů řízení nejmodernějšími informačními technologiemi,
- chránit osobní údaje před ztrátou, poškozením, odcizením, modifikací, zničením a zachovat jejich důvěrnost,
- identifikovat potenciální problémy a zdroje narušení a předcházet jim.

Zpracování osobních údajů zákazníků se provádí ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž stranou je dotyčná osoba, nebo aby se na žádost dotyčné osoby provedly opatření před uzavřením smlouvy).

CK poskytne údaje zákazníků uvedeným příjemcům: cestovním agenturám, ubytovacím zařízení, spolupracujícím třetím stranám, České obchodní inspekci, soudu, orgánům činným v trestním řízení, subjektům, kterým poskytnutí osobních údajů vyplývá CK ze zákona. Zákazník je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a bez zbytečného odkladu informovat CK o jejich změně. V případě, že zákazník prodávajícímu

neposkytne osobní údaje, nelze uzavřít smluvní vztah. Osobní údaje bude CK zpracovávat a archivovat v souladu se zvláštními předpisy během 10 let ode dne skončení smluvního vztahu. Osobní údaje budou poskytovány do třetí země nebo mezinárodní organizaci a to podle toho, kde si zákazník zakoupil zájezd. Předávání osobních údajů do třetí země bude realizováno podle nařízení a platného zákona o ochraně osobních údajů. V případě, že CK bude pro zákazníka vyřizovat vízovou povinnost, zákazník je povinen poskytnout na tyto účely kopii cestovního dokladu. Zákazník, jehož osobní údaje jsou zpracovávány, má:

Právo odvolat souhlas – v případech, kdy jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu zákazníka, ten má právo tento souhlas kdykoliv odvolat. Souhlas může odvolat elektronicky, na adrese odpovědné osoby, písemně, oznámením o odvolání souhlasu nebo osobně v sídle CK. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování osobních údajů, které CK na jeho základě zpracovávala.

Právo na přístup – právo na poskytnutí kopie osobních údajů, které má CK o zákazníkovi k dispozici, jakož i na informace o tom, jak osobní údaje používá. Ve většině případů budou zákazníkovi jeho osobní údaje poskytnuté v písemné listinné formě, pokud nepožádá jiný způsob jejich poskytnutí. Pokud o poskytnutí těchto informací požádal elektronickými prostředky, budou mu poskytnuty elektronicky, pokud to bude technicky možné.

Právo na opravu – pokud údaje, kterými disponuje CK jsou nepřesné, neúplné nebo zastaralé, zákazník může požádat, aby CK tyto informace upravila, aktualizovala nebo doplnila.

Právo na výmaz (na zapomení) – právo požádat CK o vymazání osobních údajů zákazníka, například v případě, že osobní údaje, které CK o něm získala, již nejsou potřebné k naplnění původního účelu zpracování. Právo je však třeba posoudit z pohledu všech relevantních okolností. Například CK může mít určité právní a regulační povinnosti, a nebude moci žádosti vyhovět.

Právo na omezení zpracování – za určitých okolností požádat, aby CK přestali používat osobní údaje zákazníka, například v případě, že osobní údaje, které o zákazníkovi CK má, mohou být nepřesné nebo když zákazník předpokládá, že CK už jeho osobní údaje nepotřebuje využívat.

Právo na přenositelnost údajů – za určitých okolností právo požádat CK o předání osobních údajů, které zákazník poskytl, na jinou třetí stranu podle jeho výběru. Týká se pouze osobních údajů, které CK získala na základě souhlasu zákazníka nebo na základě smlouvy, jejíž je jednou ze smluvních stran.

Právo namítat – právo nesouhlasit se zpracováváním údajů, které je založené na legitimních oprávněných zájmech CK. Pokud CK nemá přesvědčivý legitimní oprávněný důvod pro zpracování a cestující podá námitku, CK nebude jeho osobní údaje dále zpracovávat.

V případě, že zákazník chce podat námitku na způsob, jakým CK zpracovává jeho osobní údaje, může se obrátit na odpovědnou osobu, adresa: [gdpr@tiptravel.cz](mailto:gdpr@tiptravel.cz) nebo písemně na adresu Cestovní kancelář TIP travel s.r.o., se sídlem Náměstí 14. října 1307/2, 150 00 Praha 5. Odpovědná osoba přezkoumá stížnost a bude se zákazníkem spolupracovat při vyřešení.

Pokud je zákazník přesvědčen, že jeho osobní údaje nebyly zpracovávány řádně v souladu s předpisy, může se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. číslo: +420 234 665 800; e-mail: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), <https://www.uouu.cz/7>

7. Tyto smluvní podmínky CK nabývají platnosti dne 01.12.2021. Veškeré údaje obsažené v nabídkových katalogích jako i jednotlivá ustanovení těchto podmínek jsou aktuální ke dni jejich zpracování do tisku a vycházejí ze skutečností a právního stavu ke dni jejich vydání.

8. Tyto Všeobecné smluvní podmínky se vztahují i na smlouvy o cestovních službách, kromě článku VI., Bodu 5 a 6.