

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE TEP TOUR, s.r.o.

Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech a na pobyty pořádané CK Tep tour s.r.o. dle ustanovení zák.č.159/99Sb

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu nabízené a organizované cestovní kanceláří Tep tour s.r.o., IČO:25004697. se sídlem Masarykova 652/18, Teplice.

1.2. Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ) uzavřené mezi zákazníkem a c.k.Tep tour a jejich platnost je od 1.12.2020.

2. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

3.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem (objednavatelem a osobami jejichž jménem jedná) a c.k.Tep tour vzniká uzavřením SoZ, složením zálohy a jejím stvrzením ze strany C.k. Tep tour. Před uzavřením SoZ se objednavatel se podrobně seznámil s nabídkou, VOP, Převážnými podmínkami a je s nimi plně srozuměn.

3.2. Převzetím potvrzené smlouvy (podpisem) na zájezd objednavatel stvrzuje, že je plně obeznámen s jejím obsahem, souhlasí s ním, zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny smluvní podmínky přijímá i jménem ostatních cestujících a svým podpisem stvrzuje, že s nimi souhlasí.

3.3. Stvrzením smlouvy na zájezd se c.k. Tep tour zavazuje zákazníkovi zajistit služby v nabízeném rozsahu a kvalitě, v souladu se sjednanými podmínkami. Smluvní vztah mezi c.k.Tep tour a zákazníkem se řídí příslušnými platnými předpisy ČR, platnými předpisy EU a mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

3.4. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením plné ceny zájezdu. Zákazník má právo na poskytnutí objednaných služeb jen při plné úhradě ceny zájezdu.

3.5. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany c.k.Tep tour vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné, podepsané smlouvy na zájezd, složením zálohy a stvrzením, že zákazník byl plně seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami. Dále zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, rodné číslo/datum narození, číslo cestovního dokladu, expirace dokladu, bankovní spojení, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích ve smyslu nařízení Evropského parlamentu Rady (Eu) 2016/679 ze dne 27.4.2016. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

3.6. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasený návrh předložené smlouvy na zájezd doručen do c.k.Tep tour až po dohodnuté době rezervace, případně, je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně anebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je c.k. Tep tour oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

3 Ceny zájezdů

3.1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje nebo apartmánu dle popisu a stravování dle popisu, případně program, jak je uvedeno v SoZ nebo jednotlivé cestovní služby v závazné přihlášce.

3.2. Změna ceny

C.k. je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady. a/cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen PHM b/ daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných třetími stranami nebo c/ směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

3.3. Ck doručí oznámení o zvýšení ceny zájezdu nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zvýší-li se cena více jak o 8% má zákazník právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. c.k.Tep tour má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle SoZ se považuje za uhrazenou až ve chvíli, kdy je poukázána částka připsána na účet c.k.Tep tour vedený u daného bankovního ústavu nebo uhrazena v hotovosti.

4.2. c.k.Tep tour má právo na uhrazení zálohy ve výši 50 % z ceny objednaných služeb, pokud nebylo se zákazníkem dohodnuto jinak. Doplatek bude připsán na účet c.k.Tep tour 30 dní před započítáním čerpání služeb nebo je-li smlouva uzavřena v době kratší než 30 dní, pak se skládá ihned celá částka.

4.3. V případě uzavření SoZ „na vyžádání“ nebo leteckého zájezdu jehož součástí je letecká doprava na pravidelných leteckých linkách, je hrazena zálohou plná cena letenky + 50% z ceny ostatních služeb. Doplatek je 30 dní před realizací.

4.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je c.k.Tep tour oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit bez dalšího upozorňování. Zákazník je pak povinen uhradit odstupné (viz odstavec 11.2.)

4.5. Katalogové ceny c.k.Tep tour jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn ke dni 1.11.2019, který je platný v době přípravy podkladů katalogu.

4.6. Doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník či obchodní zástupce povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet c.k.Tep tour

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. K základním právům zákazníka patří: a) právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění c.k.Tep tour zákazník nevyčerpal dohodnuté služby, nemá právo na jejich náhradu.

b) právo požadovat dodatečné informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou známy a jež se předmětně dotýkají smluvně zaplacených služeb,

c) právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,

d) právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 9 bodu 9.2.písemnou formou podepsanou osobou, která jako objednavatel uzavřela smlouvu o zájezdu.

e) právo písemně sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného v cestovní smlouvě. Toto právo je však možné uplatňovat pouze ve lhůtě do 30 dnů před zahájením zájezdu, po uplynutí tohoto limitu, dotčené právo zákazníka zaniká a změny, storna se řídí dle bodu 9 -Odstoupení od smlouvy.

f) právo na reklamaci v souladu s reklamačním řádem

g) právo na ochranu osobních dat ve smyslu zák.č.101/2000Sbčl.28, odst.3 nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679, které uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech. C.k.Tep tour dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků a data jsou uchována na nezbytně nutnou dobu. Tento souhlas zákazník uděluje až do doby jeho písemného odvolání.

5.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a)poskytnout c.k.Tep tour součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplně a pravdivě vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě včetně kontaktů – číslo mobil .telefonu v místě pobytu, email adresu a sdělit jakékoli změny těchto údajů a případně předložit další podklady, které jsou pro pobyt vyžadovány. Například zajišťuje-li Ck víza poskytnout údaje z cestovního pasu v určeném termínu.

b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob nebo u osoby jejíž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu.

c) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu odpovědného zástupce,

d) oznámit při uzavírání cestovní smlouvy či vyplňování SoZ účast cizích státních příslušníků,

e) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb

f) zákazník je plně zodpovědný za dodržování pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony, kulturní zvyklosti země a míst do kterých cestuje a jednat tak , aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí a tím i průběh zájezdu. Zákazník je povinen aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků dané země.

g) v případě čerpání služeb v zahraničí, je klient povinen vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pro pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.) Klienti s jinou, než českou státní příslušností jsou povinni se informovat o své případné vízové povinnosti a zajistit si veškeré cestovní doklady a náležitosti.

h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 4,

i)převzít od c.k.Tep tour doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se v předem stanoveném časovém období na místo určení odjezdu,

j) zákazník je povinen za všech okolností jednat a počínat si tak, aby neomezoval a předcházet vzniku škody na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či c.k.Tep tour a uhradit vzniklou škodu, kterou svým jednáním způsobil. Dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit a neomezovat ostatní účastníky zájezdu. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

k) zajistit si očkovací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž existují dané zdravotnické předpisy či vyžadují-li to předpisy dané země.

l) postupovat dle pokynů průvodce zájezdu, delegáta či jiné osoby pověřené c.k. Tep tour, dodržovat stanovený program zájezdu, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravců a ubytovatelů.

m) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen tuto skutečnost do c.k.Tep tour oznámit písemně a zaplatit odstupné dle ustanovení čl.9, odstavce 9.2.,

n) v případě že klient ve stanoveném limitu nevyužije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. bodu 5.1 e, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit c.k.Tep tour a dodat náležité informace o novém

účastníku zájezdu. Veškeré náklady, které vzniknou se změnou nese zákazník ke své tíži.

m) dbát na řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům

5.3 K základním povinnostem zákazníka, vedoucího skupiny, právnické osoby dále patří:

a) seznámit osoby v jejichž prospěch byla SoZ uzavřena s těmito Všeobecnými Podmínkami, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od c.k.Tep tour obdrží.

b) zajistí, aby osoby v jejichž prospěch byla SoZ uzavřena plnily povinnosti zákazníka, které vyžadují součinnost a jejichž nositelem může být jen účastník zájezdu

6. POVINNOSTI A PRÁVA c.k. Tep tour

6.1. C.k.Tep tour je povinna řádně informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, jež jsou c.k.Tep tour známy.

6.2. Na straně c.k. Tep tour není povinnost poskytnout služby klientovi nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

6.3. C.k. Tep tour je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě, níž vzniká klientovi, s nímž c.k. Tep tour uzavřela SoZ, právo na plnění v případě naplnění skutkové podstaty pojistné události. Cestovní kancelář Tep tour nebo její autorizovaný prodejce předá zákazníkovi doklad o pojištění obsahující - název pojišťovny, Podmínky a způsob oznámení pojistné události, kontakt na pojišťovnu.

6.4. C.k.Tep tour má právo vyloučit ze zájezdu osobu v podnapilém stavu nebo pod vlivem omamných a psychotropních látek bez nároku na náhradu za nevyčerpané služby.

6.5. Ústně obdržené informace na prodejním místě (u smluvních partnerů) nezavazují c.k. Tep tour více než je uvedeno v písemné nabídce (katalog nebo internetová nabídka c.k.Tep tour.) v případě nejasností před podpisem cestovní smlouvy se obraťte na pracovníky c.k.Tep tour, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

6.6. C.k. Tep tour si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či jinak vydané nabídce (tiskové či internetové).

6.7. C.k. Tep tour ve smyslu §2531 odst.1 Občan. zákoníku si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích, které budou zákazníkovi oznámeny v písemné podobě. Nepodstatné změny SoZ nezakládají právo zákazníka na odstoupení od s SoZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových, vízových požadavků pro cestu nebo nebo změny zdravotních požadavků. Nepodstatná změna nezakládá právo zákazníkovi na poskytnutí slevy.

6.8. Ck odpovídá za škodu, která byla způsobena tím, že ona porušila své povinnosti. Ck neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

6.9. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem (např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty cestovního dokladu, v té souvislosti zajištěním náhradní dopravy, ubytování nebo poškozením ubytovacích prostor, dopravního prostředku) je zákazník povinen tuto škodu uhradit v plné výši

6.10. Nutí-li vnější okolnosti c.k.Tep tour podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li c.k.Tep tour splnit zvláštní požadavky klienta (sjednané v SoZ) může zákazník návrh přijmout nebo odstoupit od SoZ do 5.ti dnů nebo ve lhůtě stanovené ke každému případu individuálně, která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel klient hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu obdrží klient a) dopad změn na cenu zájezdu

b) lhůtu v níž může odstoupit od SoZ

c) důsledky neodstoupí-li včas od SoZ

d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně

e) Neodstoupí-li zákazník od SoZ v dané lhůtě, platí, že se změnou souhlasí.

f) hlavní náležitosti zájezdu, cena, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta během níž může pořadatel odstoupit od SoZ lze pouze se souhlasem zákazníka.

g) c.k.Tep tour si vyhrazuje právo při zajišťování svozů k odjezdu autobusu z míst mimo trasu, spojit svoz z více míst najednou nebo spojit svoz k více zájezdům. Svozy jsou zajišťovány minimálně pro 6 osob.

6.11. C.k.Tep tour bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné formě a to pouze ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 a za účelem zasílání obchodních sdělení. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na teptour@teptour.cz. V tom případě nebude ze strany CK zasílat obchodní sdělení a bude proveden výmaz.

6.12. Zákazník dává souhlas, že CK může pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK a to jak tištěné podobě tak i na webových stránkách CK.

7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY

7.1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na smlouvě na zájezd, odvozený z katalogové, internetové a jiné nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté úpravy, změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím dodatku a potvrzeny c.k. Tep tour a uhrazeny před jejich poskytnutím.

7.2. Letecká a autobusová doprava je zajišťována smluvními dopravci. U leteckých i autokarových zájezdů je první a poslední den určen k přepravě klientů do jednotlivých letovisek nikoliv k vlastní rekreaci pobytu. C.k. Tep tour nezodpovídá za změny času odletu, odjezdu, tyto jsou plně v kompetenci dopravce a c.k. Tep tour je nemůže ovlivnit. Součástí přímých letů mohou být i tzv. mezipřistání.

U autobusové dopravy může dojít ke spojení dopravy do více letovisek, které jsou na stejné trase nebo využít svozových přeprav.

7.3 Ceny letenek jsou variabilní a stanoví je letecká společnost dle platného ceníku v den zakoupení. V den zakoupení musí být letenka uhrazena v plné výši včetně všech povinných poplatků (letištní taxy, palivová taxa, security příplatek, ...) **Letenky nepodléhají storno podmínkám c.k. Tep tour a řídí se podmínkami dané letecké společnosti a tarifem ve kterém jsou letenky vystaveny. Letenky od nízkorozpočtových leteckých společností jsou neměnné, nepřenositelné a nevratné.**

7.4. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve po 16 hodině a v den odjezdu musí opustit pokoje do 10 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 9 hodin). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje nebo k náhradě čerpání. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc kdy je klient ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 16 hod.) již po nočním/raním příjezdu do hotelu. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů a apartmánů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a c.k. Tep tour na ně nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu nebo na webových stránkách jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.

7.5. Vratná kauce je skládána do rukou obchodního partnera v zahraničí pro případ poškození majetku nebo nevhodného jednání, nakládání s majetkem. Po ukončení pobytu je opět vrácena obchodním partnerem. C.k. Tep tour nemá na tento úkon žádný vliv.

7.6. c.k. Tep tour si vyhrazuje právo na změnu ubytování v případě, že bude na základě překnihování hotelu/apartmánů (tzv. overbooking) nutné ubytovat zákazníka v hotelu/apartmánu jiném, a to i v jiném, sousedním letovisku. C.k. Tep tour garantuje, že náhradní ubytování bude v hotelu/apartmánu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči c.k. Tep tour jsou vyloučeny.

7.7 Cena je stanovena u hotelu: 1 dospělá osoba ve dvoulůžkovém pokoji. U apartmánu je cena stanovena na celý apartmán nebo na osobu při plném obsazení apartmánu.

7.8 Je-li nabízen třílůžkový nebo čtyřlůžkový pokoj, je 3. i 4. lůžko zajištěno formou přistýlky (rozkládací pohovka, palanda apod.). To platí i v případě, že 3. nebo 4. osoba uhradí plnou cenu dospělé osoby.

7.9. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu/odjezdu včas a to nejpozději 20 minut před plánovaným odjezdem.

7.10. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě na zájezd, případně jiné závazné dispozice poskytnuté c.k. Tep tour. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením c.k. Tep tour a podléhá poplatku.

8. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

8.1. C.k. Tep tour na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

8.2. Změna smlouvy na zájezd – změna termínu, jména, odjezdového či příjezdového místa, změna služeb, dopravy 50 a více dní: **700,- Kč** za jednu změnu a osobu. V případě změny ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem c.k. Tep tour toto považuje za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku a bude účtovat klasické storno poplatky.

8.3. Změna počtu osob v ubytovacím zařízení se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 5 Je-li v důsledku takovéto změny vícelůžkový pokoj či apartmán obsazen menším počtem osob, než je počet lůžek, je zákazník povinen doplatit cenu za neobsazená lůžka. Nebo se stanoví skutečné náklady spojené s odstoupením od smlouvy.

8.4. Před zahájením zájezdu c.k.Tep tour může zájezd zrušit jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků na uvedeném zájezdu a za podmínky že tuto skutečnost zákazníkovi oznámila.

a) 20 dní před zahájením zájezdu trvajícím déle než 6.dní

b) 7.dní před zahájením zájezdu trvajícím 2 -6 dní

c) 48hodin před zahájením zájezdu trvajícím 2 a méně dní

d) Minimální počet účastníků zájezdu s autobusovou dopravou je stanoven na 33 osob. Svozová místa k přepravě jsou zajišťována od 6ti osob. Není-li ujednáno jinak se skupinami

e) Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb, je klient povinen uhradit c.k.Tep tour rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy, jestliže v téže lhůtě od smlouvy neodstoupí. Při porušení tohoto závazku ze strany klienta vůči c.k.Tep tour má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit.

f) Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě.

g) V těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti realizovatelné, může c.k.Tep tour zrušit zájezd. h) Brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání,

stávka, karanténa, extrémní klimatický jev a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků a které nebylo možno při uzavírání SoZ předvídat, je c.k.Tep tour oprávněna zájezd zrušit. V případech uvedených v bodech d) a f) tohoto článku nabídne c.k.Tep tour zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu zpět. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoliv další náhrady.

8.5.. Změny odletu/odjezdu - Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

8.6.. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti, ochrany zájmů účastníků nebo v případě zásahu vyšší moci, operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu c.k.Tep tour nebo k okolnostem, které ovlivní účastník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a c.k.Tep tour zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

8.7. c.k.Tep tour nezodpovídá za případné změny cen letištních tax, bezpečnostních tax a palivových příplatků a dalších poplatků u letecké i autobusové dopravy.

9. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

9.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu. C.k. jen tehdy byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li účastník svou povinnost. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do c.k.Tep tour

9.2. Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného účastníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

Více než 50 dní před odjezdem: 1.000 Kč / osobu nebo skutečně vzniklé náklady

50-30 dní před odjezdem 25 % (minimálně 1.000 Kč) nebo skutečně vzniklé náklady

29-17 dní před odjezdem 50 %, nebo skutečně vzniklé náklady

17-15 dní před odjezdem 75 %, nebo skutečně vzniklé náklady

15-0 dní před odjezdem 100 %, nebo skutečně vzniklé náklady

9.3 Pokud se účastník v den odjezdu k odjezdu nedostaví a odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd/ službu nečerpá má Ck právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu/služby.

9.4. Pokud je stornován účastník zájezdu – dítě, junior za speciální cenu nebo z nabídky zcela zdarma, platí se paušální stornopoplatek min. 1000,-Kč jako za ostatní osoby, není tedy bez stornopoplatku. V případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, může být storno počítáno dle skutečně vzniklých nákladů, tzn. že stornopoplatek je stanoven na celý apartmán, nikoliv na osobu, není-li dohodnuto jinak.

9.5 c.k. Tep tour má právo odečíst stornopoplatek od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud stornopoplatky budou vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedeního doučtování. Zákazník je povinen vrátit všechny ceniny (VOUCHER, doklad o pojištění) při odstoupení od smlouvy mu jinak c.k. Tep tour po odečtení příslušného stornopoplatku nevrátí peníze až do prokazatelného nezneužití těchto cenin.

9.6. V případě storna zájezdu, který je částečně hrazen poukázkami viz. odstavec 18, bude účtován manipulační poplatek majitele poukázek, které jím byly proplaceny, klientovi.

9.7. Při určení dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy byl podán požadavek na odstoupení od smlouvy. Do počtu dní se nezapočítává den odjezdu(odletu) nebo den zahájení čerpání služby.

10. REKLAMACE

10.1. Reklamacce se řídí dle reklamačního řádu, který je nedílnou součástí všeobecných smluvních podmínek pro účast na zájezdech.

10.2. Má-li zájezd vadu je zákazník povinen ji vytknout c.k.Tep tour bez zbytečného odkladu ideálně v místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu na odstranění vady.

10.3.c.k.Tep tour odpovídá za řádné poskytnutí služeb sjednaných SoZ a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost s c.k.Tep tour kontaktovat a účinně komunikovat (požádat o pomoc je-li v nouzi, vytknout vadu zájezdu) a to písemně na adresu: c.k.Tep tour, Masarykova 652/18, 41501 Teplice nebo na emailovou adresu. teptour@teptour.cz nebo na hot linku: 00420 724 321 425, která je v provozu 24hod denně.

10.4. c.k.Tep tour informuje zákazníka, že v souladu s ustanovením §14 zák.634/1992 Sb o ochraně spotřebitele v platném znění, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce na adrese: Česká obchodní inspekce , Ústřední inspektorát- oddělení ADR, Štěpánská 15, 1200 Praha 2, adr@coi.cz, <https://adr.coi.cz>.

11. POJIŠTĚNÍ

11.1CK doporučuje zákazníkům, aby se pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Tato pojištění jsou v nabídce c.k.

11.2.Pojištěním zákazníka vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. C.k.Tep tour je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Pojištění není zahrnuto v základní ceně zájezdu, ale doporučujeme jej uzavřít před odjezdem do zahraničí.

11.3.Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

12. Ochrana osobních údajů

12.1.Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ , bankovní spojení, bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo letu, údaje o alergiích, lécích, a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uložena pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou. V nezbytně nutném rozsahu budou poskytnuty též dodavatelům (hotelů, přepravním společnostem, průvodcům, zahraničním partnerům).

13.ZAVAZADLA

13.1 V hromadných dopravních prostředcích(autobusy), které smluvně zajišťují přepravu je zdarma převoz jednoho zavazadla do hmotnosti 20 kg/os a jednoho příručního malého zavazadla.

13.2 zavazadla přesahující váhový limit 20 kg/os jsou zpoplatněna 500,-Kč. Z přepravy jsou vyloučena jízdní kola, isothermické tašky, krosny, balení PET lahví a další objemná zavazadla. Po dohodě a odsouhlasení ze strany c.k. Tep tour se znalostí dané konkrétní přepravy lze za příplatek ve výši 500,-Kč/ kus k přepravě převzít další zavazadlo nebo složený kočárek.

13.3 Zavazadla musí být řádně označena jménem a cílem výstupu, jinak C.k.Tep tour nepřebírá záruky za ztrátu, odcizení, poškození nebo záměnu zavazadel.

13.4. Přeprava se řídí dle smluvních přepravních podmínek

14. ZTRÁTA CESTOVNÍCH DOKLADU

V případě, že cestující 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. Zákazník se v tomto případě může obrátit na průvodce c.k.Tep tour s žádostí o pomoc. Náklady spojené s touto pomocí je povinen zákazník cestovní kanceláři

nebo zástupci cestovní kanceláře v místě pobytu uhradit. Není povinností zástupce c.k.Tep tour v místě pobytu při zajišťování nových dokladů asistovat.

15. PLATBA platebními kartami benefit společností (Sodexo,UP, BENEFIT PLUS, Edenred, Gallery Beta, Gusto karta)

Platba platební kartou je možná pouze pro prodej zájezdů přímo z katalogové nabídky c.k.Tep tour a nelze jimi platit u autorizovaných prodejců c.k.Tep tour. Maximální hodnota použité částky na jednu cestovní smlouvu (tj. na minimálně jednu ubytovací jednotku – pokoj/apartmán) **je maximálně do výše 30 % základní hodnoty zájezdu do 10 000,-Kč**. Platbu lze uplatnit pouze základní cenu ubytování při prvé platbě. Platbu nelze použít na úhradu doplňkových služeb jako je: doprava, pojištění, pobytová taxa, stravování, letenky, letištní taxy, palivové příplatky a další příplatky. Platbu nelze uplatnit na úhradu dodatečných nebo mimořádných nabídek c.k.Tep tour, na tuzemské pobyty, Slovensko, „LAST MINUTE“ zájezdy a dále na nabídky „na poslední chvíli“ vypisované v průběhu sezóny a nelze kombinovat s dalšími slevami.

16.Závěrečné ustanovení

16.1. Aktuální informace známé c.k.Tep tour jsou uvedeny a aktualizovány na internetových www.teptour.cz.

16.2 Zákazník potvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky cestovní služby že jsou mu Všeobecné podmínky s platnou nabídkou, ceníkem s uvedením hlavních charakteristických znaků, přepravní podmínky o zájezdu známy , rozumí jim , souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.

Podpis klienta