

Všeobecné obchodní podmínky provozovatele cestovní kanceláře TIPATOUR zájezdy, s.r.o.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Všeobecné obchodní podmínky pro prodej zájezdů a pro obstarání služeb cestovního ruchu provozovatele cestovní kanceláře **TIPATOUR zájezdy, s.r.o., se sídlem V zahradách 239, 675 21 Okříšky, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně odd. C, vložka 56101, IČO 27743896** (dále jen TIPATOUR) jsou platné pro:
a) prodej zájezdů podle § 1b zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu dále ZCR) na základě Smlouvy o zájezdu (SoZ) a Potvrzení o zájezdu (dále jen Zájezd).
b) prodej služeb cestovního ruchu (§ 1a zákona č. 159/1999 Sb.) – ubytování, jehož součástí je stravování nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu, které nejsou zájezdem, ani spojeními cestovními službami (dále jen Služba cestovního ruchu nebo „SCR“), a to na základě Smlouvy o Službě cestovního ruchu (SoSCR).
- Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:
a) smlouvy o zájezdu
b) smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.
- TIPATOUR informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením Smlouvy o zájezdu, nebo před uzavřením Smlouvy o službě cestovního ruchu. TIPATOUR pro účely uzavření Smlouvy o zájezdu předá zákazníkovi formulář, který musí obsahovat informaci, že se jedná o zájezd a o způsobu právní ochrany zákazníka.
- Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro prodej zájezdů, obstarání služeb cestovního ruchu cestovní kancelář TIPATOUR zájezdy, s.r.o. (dále jen „Podmínky“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o službě cestovního ruchu, nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář TIPATOUR.

Článek I – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU, PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

1. Smlouva o zájezdu (SoZ)

- a) Zájezdem se rozumí soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu a zároveň přesahují 24 hodin, nebo jsou nabízeny či prodávány s označením „zájezd“.
- b) V případě zájezdu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a TIPATOUREM uzavřením Smlouvy o zájezdu, jejíž součástí je (i) informace k zájezdu (formulář), (ii) tyto smluvní podmínky, (iii) popis zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzi. Text formulářové SoZ má přednost před Všeobecnými obchodními podmínkami i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.
- c) SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím pojatými důsledky. Vše co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.
- Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá TIPATOUR zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v PDF.
- d) V případě uzavření Smlouvy o zájezdu TIPATOUR odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinen poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má v tomto případě rovněž zajištěnou ochranu pro případ úpadku TIPATOURU, na základě TIPATOUREM uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku.

2. Smlouva o Službě cestovního ruchu (SoSCR)

- a) Službou cestovního ruchu se dle paragrafu 1 a) zákona č. 159/1999 Sb. se rozumí ubytování (které není součástí dopravy), doprava zákazníka, nájem dopravního prostředku a jiná služba cestovního ruchu, která není doplňkem výše uvedených služeb.
- b) V případě služeb cestovního ruchu se při obstarání služby a uzavření Smlouvy o službě cestovního ruchu přiměřeně použijí tyto Podmínky uvedené v katalogu nebo na www.tipatour.cz (Důležité informace pro klienty).
- c) Pro účely obstarání služby SoSCR není TIPATOUR pojištěn pro případ úpadku a není povinen zákazníkovi předávat vzorový formulář.
- d) TIPATOUR při obstarání služeb cestovního ruchu odpovídá za vady obstaraných služeb cestovního ruchu a za vzniklé škody. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.
3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd/službu cestovního ruchu je voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné smluvní ceny vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.
4. **Ubytování**, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádané TIPATOUREM nebo Smlouvy o službě cestovního ruchu, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.
5. **Délka zájezdu/pobytu** je vyjádřena počtem dní. Podle právních předpisů je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy TIPATOUR poskytl první službu (např. nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdu a pobytu bez dopravy). Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět.

Článek II. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu/služby cestovního ruchu před jejich zahájením. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti anebo den připsání platby na účet TIPATOURU.
a) zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % (nedohodnou-li se smluvní strany jinak) předem stanovené celkové ceny,

- b) zákazník je doplatek povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu. V případě nedodržení termínu úhrady zákazníkem je TIPATOUR oprávněn od Smlouvy o zájezdu nebo od Smlouvy o zajištění pobytu odstoupit.
2. V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu/služby cestovního ruchu dárkovými poukázkami TIPATOURU či jinými poukázkami, které TIPATOUR akceptuje, zákazník i TIPATOUR postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými jejich vydavatelem. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně TIPATOUR a na zájezdy a pobyty pořádané TIPATOUREM v omezeném množství těchto poukázek. Poukázky lze uplatnit pouze v plně nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy či zrušení zájezdu/služby cestovního ruchu ze strany TIPATOURU.

Článek III.PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
b) právo vyžadovat od TIPATOURU informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb,
c) právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
d) právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů a informací, které jsou TIPATOURU známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě, katalogu nebo v jiné nabídce, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt (podrobné pokyny pro cestu a pobyt).
e) právo písemně oznámit TIPATOURU, že se místo něho zájezdu/služby cestovního ruchu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou o zájezdu/Smlouvou o službě cestovního ruchu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu/pobytu; toto oznámení musí být doručeno TIPATOURU v termínu nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu/pobytu a nákladů, které TIPATOURU vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka,
f) právo na ochranu osobních dat a informací, které jsou obsahem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy službě cestovního ruchu, případně dalších dokumentů před nepovolanými osobami.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout TIPATOURU součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvedení TIPATOUREM požadovaných údajů ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů,
b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít SoZ/ SoSCR,
d) v případě cest do zahraničí zajistit potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestování vč. úředně ověřeného podpisu dle požadavků pro vstup do konkrétní země dle informací uvedených na webu MZV ČR,
e) převzít od TIPATOURU doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
f) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu a tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz apod.) pokud jsou vyžadovány,
g) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné TIPATOUREM určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů;
h) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní zákazníky,
i) uhradit eventuelní škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a/ zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ/ SoSCR,
j) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odstavce 1, písmeno e) tohoto článku je povinen:
– oznámení učinit v textové podobě a doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt.
– k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a splní podmínky stanovené pro účast na zájezdu/pobytu,
V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu/pobytu a úhradu jakýchkoliv dodatečných nákladů, které v souvislosti se změnou zákazníka TIPATOURU vzniknou.

3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob, dále patří:

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s TIPATOUREM uzavřeli, s těmito Podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od TIPATOURU obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

Článek IV.PRÁVA A POVINNOSTI TIPATOURU

- K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku III. se vztahují odpovídající práva a povinnosti TIPATOURU.
- TIPATOUR odpovídá za řádné poskytnutí všech ve Smlouvě o zájezdu a v případě zájezdu má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- TIPATOUR je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou TIPATOURU známy.

4. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí TIPATOUR škodu jen do výše tohoto omezení.

Článek V. ZMĚNY A ZRUŠENÍ DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt

- a) TIPATOUR si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze SoZ/ SoSCR. Údaje o změně je TIPATOUR povinen oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.
b) Nutí-li vnější okolnosti TIPATOUR podstatně změnit některou z hlavních náležitostí SoZ/ SoSCR nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které TIPATOUR dle Smlouvy přijal, nebo navrhne-li TIPATOUR zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží TIPATOUR zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může TIPATOUR odstoupit od smlouvy nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. V případě, že v důsledku změny smlouvy dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

2. Zrušení dohodnutých služeb

- a) TIPATOUR je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámit zákazníkovi ve lhůtě:
- 20 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí více než 6 dní
- 7 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí dva až šest dní 48 hodin před zahájením zájezd v případě, že jeho délka činí méně než dva dny.
Minimální počet účastníků je pro autobusové zájezdy stanoven počtem 30 osob, pokud není ve Smlouvě o zájezdu, v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet účastníků zájezdu.
b) TIPATOUR je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením nebo pobyt před nástupem na něj, jestliže mu k plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu, ještě před jeho zahájením.
V těchto případech je TIPATOUR povinen zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem. V této situaci nevzniká TIPATOURU vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka

- TIPATOUR na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, zejména je-li to možné dle podmínek poskytovatelů služeb, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek:
V případě změny účastníka:
• u zájezdu/pobytu v ČR:
10 a více dní před nástupem 200,- Kč
• u zájezdu/pobytu v ostatních destinacích:
10 a více dní 400,- Kč.
V případě změny jména a jiných osobních údajů, změny termínu zájezdu nebo místa odjezdu:
• u zájezdu/pobytu v ČR:
30 a více dní před nástupem 100,- Kč
29 a méně dní 200,- Kč
• u zájezdu/pobytu v ostatních destinacích:
30 a více dní 200,- Kč
29 a méně dní 400,- Kč.
Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

Článek VI. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

- TIPATOUR je oprávněn před zahájením zájezdu nebo poskytnutím služby cestovního ruchu od SoZ / SoSCR odstoupit z důvodu:
a) zrušení zájezdu nebo zrušení pobytu dle článku V, odst. 1 a 2 Podmínek, nebo
b) poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Oznámení o odstoupení od smlouvy doručí TIPATOUR zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
- Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt:
a) bez uvedení důvodu,
b) nesohlasí-li se změnou závazků vyplývajících ze smlouvy dle článku V, odst. 1a 2 Podmínek
c) z důvodu porušení povinnosti TIPATOURU, vyplývajících ze smlouvy,
d) v případě Smlouvy o zájezdu dále také, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.
- Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí TIPATOURU, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo pobyt zakoupil.

4. Dojde-li k odstoupení od smlouvy zákazníkem je TIPATOUR povinen bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch.

5. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy nebo odstoupí-li TIPATOUR od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem stanovené smlouvou a Podmínkami, je zákazník povinen zaplatit TIPATOURU odpustné ve výši stanové v těchto Podmínkách, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

6. Odstupné u zájezdů a služeb cestovního ruchu je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo služeb cestovního ruchu, nejméně však:

- **do 45 dnů před zahájením zájezdu/služeb cestovního ruchu:**
 - 500,- Kč u zájezdů a pobytů v ČR
 - 1.000,- Kč u ostatních destinací

- **od 44 do 30 dnů před zahájením zájezdu/SCR:**
 - 20 % z celkové ceny
 - (nejméně 500,- Kč u zájezdů a pobytů v ČR a 1.000,- Kč u ostatních destinací)

- **od 29 do 21 dnů před zahájením zájezdu/SCR:**
 - 40 % z celkové ceny

- **od 20 do 15 dnů před zahájením zájezdu/SCR:**
 - 50 % z celkové ceny

- **od 14 do 7 dnů před zahájením zájezdu/ SCR:**
 - 75 % z celkové ceny

- **v době kratší než 6 dnů od zahájení zájezdu SCR:**
 - 100 % z celkové ceny

7. Výše odstupného při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd/služeb cestovního ruchu je stanovena za osobu vč. dětí.

8. Celkovou cenou zájezdu/služeb cestovního ruchu se rozumí cena vč. všech objednaných fakultativních služeb.

9. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady TIPATOURU a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb (např. v případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

10. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

11. Pokud zákazník na zájezd/službu cestovního ruchu nenastoupí bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu/pobytu z důvodu, že nesplnil některou povinnost dle čl. III odst. 2 Podmínek, hradí 100 % sjednané ceny.

12. Pokud zákazník již na základě smlouvy provedl úhradu nebo její část a TIPATOURU vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny. TIPATOUR případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí TIPATOURU rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

Článek VII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. TIPATOUR odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu a v případě zájezdu má TIPATOUR povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnáží.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných TIPATOUREM podle Smlouvy o zájezdu musí být učiněno vážně, určité a srozumitelně.

3. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou.

4. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout TIPATOURU bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém u průvodce/delegáta TIPATOURU, případně pokud zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce TIPATOURU či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát těmto o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavateli /poskytovatelům služeb - např. u vedoucího provozovny poskytující služby nebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Při výskytu vady v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší.

Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže TIPATOUR odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

5. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu, má zákazník právo uplatnit v TIPATOURU případně u zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

6. TIPATOUR odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li TIPATOUR vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez zaplacení odpustného.

7. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne TIPATOUR bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje Smlouva o zájezdu, poskytne TIPATOUR zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je TIPATOUR povinen, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

8. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou o zájezdu, nese TIPATOUR náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. TIPATOUR se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

9. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu TIPATOURU (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

Článek VIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníkům, TIPATOURU a jejich obchodních partnerů.

2. TIPATOUR odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že on nebo jeho poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však 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.

3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti se smlouvou nebo podmínek náhrady škody, hradí TIPATOUR škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost TIPATOURU hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

4. Vznikla-li TIPATOURU škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit

Článek IX. POJIŠTĚNÍ

Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

TIPATOUR, jako pořadatel zájezdů, uzavřel s pojišťovnou Union poistovňa, a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2, IČ 242 63 796, www.unionpojistovna.cz, telefon: +421 2 2081 1811 union@unionpojistovna.cz. pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

TIPATOUR je povinen předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu nebo Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu.

Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti TIPATOURU v důsledku neplnění Smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Cestovní pojištění

1. Součástí zájezdů, pobytů a služeb cestovního ruchu nabízených TIPATOUREM NENÍ pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cestu a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím TIPATOURU. TIPATOUR na vyžádání zákazníka takovéto pojištění zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou.

3. Cestovní pojištění musí být sjednáno společně s uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě cestovního ruchu.

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

Článek X. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Zpracování osobních údajů zákazníka a polucestujících

1. Zákazník je srozuměn s tím, že TIPATOUR je oprávněn pro účely plnění SoZ/SoSCR za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

2. Pro účely plnění SoZ/SoSCR budou informace v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům TIPATOURU zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům, delegátům, pojišťovnám). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ/ SoSCR, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se

zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

3. Zákazník bere na vědomí, že TIPATOUR je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

4. Zákazník bere na vědomí, že TIPATOUR bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu tipatour@tipatour.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

5. Zákazník může souhlasit s tím, že TIPATOUR bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ/ SoSCR uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ/ SoSCR zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným TIPATOURU, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu tipatour@tipatour.cz.

b) Požadovat od TIPATOURU přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby TIPATOUR omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznese námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od TIPATOURU kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je TIPATOUR povinen mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které TIPATOUR zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá TIPATOUR osobní údaje zákazníka jinému správci.

Článek XI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouvou, na které se využijí tyto Podmínky, se řídí českým právem.

2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto Podmínky použijí.

3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí ty Podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto Podmínky, má zákazník který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, 120 00. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://ec.europa.eu/odr).

5. Zákazník, který si koupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

6. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.1.2021. Dnem nabytí účinnosti těchto Podmínek pozbyvají účinnosti Podmínky ze dne 1.12.2019.

7. Nedílnou součástí Podmínek jsou **Důležité informace pro klienty**.

8. TIPATOUR si vyhrazuje právo změnit údaje uvedené v katalogu a ostatních nabídkách.

DŮLEŽITÉ INFORMACE PRO KLIENTY CESTOVNÍ KANCELÁŘE TIPATOUR

Zájezdy do Chorvatska:

UBYTOVÁNÍ: Zákazník má nárok na předem objednané a potvrzené ubytování. Neobsadí-li zákazník objednaná lůžka, nemá nárok na vrácení peněz. Ceny v katalogu jsou uváděny většinou za osobu (apartmá za celé apartmá), prodávány jsou však celé pokoje. Při neobsazení všech lůžek v pokoji je třeba počítat s doplacením neobsazených lůžek. Neobsazená přistýlka se většinou neúčtuje. Přistýlka může mít formu pevného lůžka, rozkládacího lehátka nebo křesla, pohovky, molitanové matrace, palandy, nebo jinou. Použití přistýlky může značně zmenšit volný prostor v pokoji, a tedy musíte počítat se sníženým pohodlím. Pokoje strana moře nezaručují výhled na moře, ale pouze orientaci. Vaše žádosti o umístění pokojů v hotelu nebo apartmá (poschodí, čísla pokojů) jsou z naší strany nahlášeny, ale nezaručujeme, že budou akceptovány ubytovatelem. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10 hodin (pokud není uvedeno jinak). Apartmá a pokoje „no name“ – zejména – přesnou adresu se klienti dozvědí při příjezdu do letoviska v ubytovací kanceláři uvedené na ubytovacím poukazu. Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí do apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že majitel objektu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat. Fotografie hotelových pokojů a v ostatních ubytovacích zařízeních např. vilách a apartmánech i snímky kuchyní, ložnic a dalších, mají pouze informační charakter, protože vzhledem k různým dispozicím jednotlivých pokojů a apartmánů není možné, aby byly všechny stejné. Popis i snímky zařízení vycházejí z materiálů dodaných ubytovatelem, z oficiálních stránek zařízení a z dalších materiálů hotelu nebo vily. Informace o možnosti využívání WiFi internetu jsou poskytnuty ubytovateli, negarantujeme rychlost připojení ani 100% funkčnost. Zaznačení kapacit na mapách je pouze orientační. Údaje o vzdálenostech hotelů a vil od pláže jsou v popisu katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů se mohou lišit. Upozorňujeme, že ručníky se v apartmánech ani vilách nemění. Ručníky na pláž si musí klient vzít vlastní. Některá ubytovací zařízení v souvislosti s omezením šíření koronaviru zavedla řadu opatření (např. výměnu ručníků nebo doplnění toaletního papíru popř. úklid pokoje je třeba den předem nahlásit na recepci a výměna, doplnění či úklid je pak proveden personálem následující den).

STRAVOVÁNÍ: Rozsah stravy je u každého ubytovacího objektu uveden. Hotely a penziony obvykle polopenze (snídaně a večeře), apartmá vlastní vaření. Formu stravování si určuje každé ubytovací zařízení samo. Může se jednat o švédské stoly nebo výběr z menu. V některých zařízeních může dojít na okraji sezóny nebo při nižším obsazení ubytovacího zařízení ke změně v rozsahu poskytované stravy – zrušení výběru z několika menu, švédského stolu a přejít na stravování formou jednotného menu. Z hygienických důvodů je ve většině ubytovacích zařízení švédský stůl aktuálně obsluhován personálem.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA: Pokud máte zakoupené privátní apartmány nebo pokoje, autobus Vás vysadí u partnerské agentury, kde se nahlášíte na ubytování. Všichni partneři nezajišťují rozvozy zavazadel a klientů k ubytování. Všechna místa v autobuse mají stejnou hodnotu. Při usazování do autobusu přihlížíme na datum zakoupení zájezdu a poté na individuální přání klientů. Individuální přání klientů na konkrétní místa v autobuse nahlášíme dopravním partnerům, ale nemůžeme je 100% garantovat. K urychlení přepravy se využívá svozových transferů. Jako svozové dopravní prostředky jsou vedle autobusů (mohou být i linkové, Flixbus nebo Regio Jet) využívány mikrobuses, popřípadě i osobní automobily. Minimální počet účastníků pro svoz/rozvoz z jednoho nástupního místa je 5 osob. Při nižším počtu osob bude klientovi nahlášena změna nástupního místa. Vyhrazuje si právo vyloučit z přepravy osoby pod vlivem alkoholu, drog, osoby agresivně se chovající nebo vulgárně napadající posádku autobusu a společnostující a to bez nároku na finanční kompenzaci. Příjezdy do letovisek jsou vždy v sobotu v ranních až dopoledních hodinách, odjezdy jsou v sobotu ve večerních hodinách – po povinném devítihodinovém odpočinku řidiči. Nástupy na ubytování jsou většinou po 14. hodině, v den odjezdu je klient povinen opustit ubytování nejpozději do 10 hodin (není-li uvedeno jinak).

KLIMATIZACE: Klimatizace může být v hotelech centrální, což znamená ovládaná recepcí. V apartmánech může být klimatizace vestavěná i přenosná. U vil, kde je klimatizace na vyžádání, musí být požadavek na klimatizaci uveden ve smlouvě.

SLUŽBY PRŮVODCŮ A DELEGÁTŮ: U každé ubytovací kapacity je vždy uvedeno, zda je v dané lokalitě delegát cestovní kanceláře. Delegát má vždy na starost více letovisek a více hotelů. Delegát neasistuje při ubytování. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá příměřených prostředků (informační tabule s časy schůzek a s pohotovostním kontaktem na delegáta). V průběhu dopravy u autobusových pobytových zájezdů budete většinou doprovázeni technickým průvodcem. Animační program je neplacenou službou. Služba delegátů je službou cestovní kanceláře klientům nad rámec služeb, které jsou součástí ceny, ale kterou klient neplatí.

DĚTI: Věková hranice dětí se u jednotlivých zařízení liší. Děti do 2–3 let věku (tzv. infanti) bývají většinou v hotelu zdarma, bez nároku na služby (bez lůžka a stravování). Ve vilách jsou obvykle infanti zpoplatněni (viz ceník).

DOMÁCÍ ZVÍŘATA: Pobyt se psy, eventuálně jinými domácími zvířaty, je možný pouze na vlastní dopravu do ubytovacích zařízení, kde je tato možnost uvedena. Zvíře není umístěno v kotci a není pro něj zajištěna strava. Při objednání pobytu je třeba uvést plemeno psa, neboť jeho účast je někdy podmíněna jeho velikostí. Majitel zvířete si musí obstarat všechny požadované doklady pro cestování se zvířaty. Poplatek za zvíře je vybírán přímo na místě. Zvířata nesmí do restaurace. Na hlavních plážích mají vstup zakázán.

ÚČAST CIZINCŮ: Pobytů uvedených v katalogu se mohou účastnit. Na účast cizinců je zákazník povinen upozornit při objednávce pobytu v cestovní kanceláři.

UBYTOVACÍ POUKAZ A POKYNY NA CESTU: Po uhrazení plné ceny pobytu, cca 5–7 dnů před nástupem, obdrží zákazník v cestovní kanceláři ubytovací poukaz, tzv. voucher a pokyny na cestu. Zákazník je povinen si voucher přezkontrolovat a případné nesrovnalosti okamžitě řešit s cestovní kanceláří. Na ubytovacím poukazu je uvedena adresa a telefon ubytovacího zařízení, objednaný typ ubytování a rozsah stravování s uvedením první a poslední služby s časem nástupu na pobyt a ukončení pobytu. V pokynech na cestu nalezne zákazník bližší informace o čase a místě odjezdu, ubytovacím zařízení, výši některých poplatků hrazených na místě a další důležité informace. Informace o cenách fakultativních služeb, vstupů, apod. budou také uvedeny v pokynech na cestu.

RŮZNÉ: Při posuzování reklamaci je postupováno v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem, které jsou vydány v souladu s občanským zákoníkem (plné znění těchto dokumentů je k dispozici na pobočkách, na webu a v katalogu cestovní kanceláře Tipatour), a vychází z principu účelnosti, tj. zda poskytnuté služby umožňují plnit hlavní předpokládaný účel zájezdu, který lze očekávat, např. odpočinek u moře. Na subjektivní hodnocení klientů u jednotlivých poskytnutých služeb nelze bohužel brát zřetel. Stejně nelze zohledňovat ani subjektivní hodnocení jakosti služeb a prostředí.

SLEVVY: Sleva za včasný nákup je vázána na jméno účastníka, typ ubytování a termín. Při změně jména účastníka, typu ubytování nebo termínu bude sleva za včasný nákup odebrána.

ZÁVĚREM: Vzhledem k tomu, že katalog je připravován se značným časovým předstihem, nemůže cestovní kancelář ručit za platnost všech údajů v něm uvedených. V období od vytištění katalogu a zakoupení pobytu může dojít ke změně cen (změna cen potravin, energie), změně majitele a dalším změnám. O všech případných změnách budete informováni v cestovní kanceláři TIPATOUR.

Pobyty Česká republika, Slovensko, Maďarsko, Rakousko, Slovinsko:

CENA A DÉLKA POBYTU: uvedená cena je **ZA POČET NOCÍ** uvedený v ceníku. U každé ubytovací kapacity je uvedena **MINIMÁLNÍ DÉLKA POBYTU** (v uvedeném období), kterou je při zachování ceny třeba dodržet. **POBYTY NA SILVESTRA, VÁNOCE, VELIKONOCE A POBYTY S PROGRAMEM** (např. lázeňské pobyty se zahrnutými procedurami či vstupů) **NELZE ZKRÁTIT**. V ostatních obdobích a při dodržení uvedených specifikací lze délku pobytu **UPRAVIT DLE PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA** (všem našim klientům se vždy snažíme vyjít s délkou pobytu maximálně vstříc)

CENY POBYTU: cena zahrnuje služby uvedené. Ostatní služby a poplatky hradí zákazník přímo na místě (např. poplatek z přechodného ubytování, lázeňský poplatek, pobytová taxa, sauna, fitness, parkovné, poplatek za psa, půjčovné, atd.) – s výší poplatků Vás seznámí cestovní kancelář, popř. budou součástí odbovení – výše poplatků je pouze informativní a v době pobytu se může lišit.

DOPRAVA: zákazník si dopravu do místa pobytu zajišťuje sám (není-li uvedeno jinak). Při využití veřejné dopravy doporučujeme si vzhledem ke změnám autobusových či vlakových spojů spojení ověřit.

UBYTOVÁNÍ: zákazník má nárok na předem objednané a potvrzené ubytování. Neobsadí-li zákazník objednaná lůžka, nemá nárok na vrácení peněz. Ceny jsou uváděny většinou za osobu (pokud není uvedeno jinak), prodávány jsou však celé pokoje. Při neobsazení všech lůžek v pokoji je třeba počítat s doplacením neobsazených lůžek. Neobsazená přistýlka se většinou neúčtuje. Přistýlka může mít formu pevného lůžka, rozkládacího lehátka nebo křesla, pohovky, molitanové matrace, palandy, nebo jinou. Použití přistýlky může značně zmenšit volný prostor v pokoji.

STRAVOVÁNÍ: rozsah stravy je u každého ubytovacího objektu uveden. Formu stravování si určuje každé ubytovací zařízení samo. Může se jednat o švédské stoly, jednotné menu, výběr z několika jídel, nebo o talony, popř. jiné. U stravování formou talonů není podmínkou, že hodnota talonů předem zaplacených v cestovní kanceláři pokrývá plně ceny jídel na jídelním lístku. V některých zařízeních může dojít na okraji sezóny nebo při nižším obsazení ubytovacího zařízení ke změně v rozsahu poskytované stravy – zrušení výběru z několika menu, švédského stolu a přechod na stravování formou jednotného menu.

SLUŽBY: TIPATOUR nezaručuje dostatečný počet televizorů, sportovních potřeb, jiného zařízení či služeb, které ubytovatelé na místě půjčují či poskytují. TIPATOUR rovněž nezodpovídá za uzavření/ukončení provozu některých zařízení (památky, koupaliště, bazény, lyžařské vleky, skibusy, obchody, restaurace a další), které nejsou součástí ubytovacího zařízení.

DĚTI: věková hranice dětí se u jednotlivých zařízení liší. Uvedenou věkovou hranici se rozumí věk dítěte, kterého nesmí dítě dosáhnout v době pobytu. Děti do 2–3 let věku (tzv. infanti) bývají obvykle zdarma, bez nároku na služby (bez lůžka, stravování) Není-li v objednávce uvedeno datum narození dítěte, nelze uplatnit zvýhodnění pro děti (dětské ceny nebo sleavy).

DOMÁCÍ ZVÍŘATA: pobyt se psy, eventuálně jinými domácími zvířaty, je možný jen v ubytovacích zařízeních, kde je tato možnost uvedena. Zvíře není umístěno v kotci a není pro něj zajištěna strava. Při objednání pobytu je třeba uvést plemeno psa, neboť jeho účast je někdy podmíněna jeho velikostí. Majitel zvířete si musí obstarat všechny požadované doklady pro cestování se zvířaty. Poplatek za zvíře je vybírán přímo na místě. Zvířata se nesmí volně pohybovat v restauraci nebo v jídelně.

ÚČAST CIZINCŮ: uvedených pobytů se mohou účastnit i cizinci. Na účast cizinců je třeba upozornit při objednání pobytu.

UBYTOVACÍ POUKAZ A POKYNY NA CESTU: po uhrazení plné ceny pobytu, cca 7 dnů před nástupem, obdrží zákazník ubytovací poukaz, tzv. voucher a pokyny na cestu. Na ubytovacím poukazu je uvedena adresa a telefon ubytovacího zařízení, objednaný typ ubytování a rozsah stravování, čas nástupu na pobyt a ukončení pobytu (případný pozdní nástup na pobyt musí zákazník oznámit ubytovateli). V pokynech na cestu nalezne zákazník bližší informace o ubytovacím zařízení, výši některých poplatků hrazených na místě, doporučené dopravní spojení a další důležité informace.

RŮZNÉ: Při posuzování reklamaci je postupováno v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem, které jsou vydány v souladu s občanským zákoníkem (plné znění těchto dokumentů je k dispozici na pobočkách, na webu a v katalogu cestovní kanceláře Tipatour), a vychází z principu účelnosti, tj. zda poskytnuté služby umožňují plnit hlavní předpokládaný účel zájezdu, který lze očekávat, např. odpočinek u moře. Na subjektivní hodnocení klientů u jednotlivých poskytnutých služeb nelze bohužel brát zřetel. Stejně nelze zohledňovat ani subjektivní hodnocení jakosti služeb a prostředí.

ZÁVĚREM: Vzhledem k tomu, že katalog je připravován se značným časovým předstihem, nemůže cestovní kancelář ručit za platnost všech údajů v něm uvedených. V období od vytištění katalogu a zakoupení pobytu může dojít ke změně cen (změna cen potravin, energie), změně majitele a dalším změnám. O všech případných změnách budete informováni v cestovní kanceláři TIPATOUR.