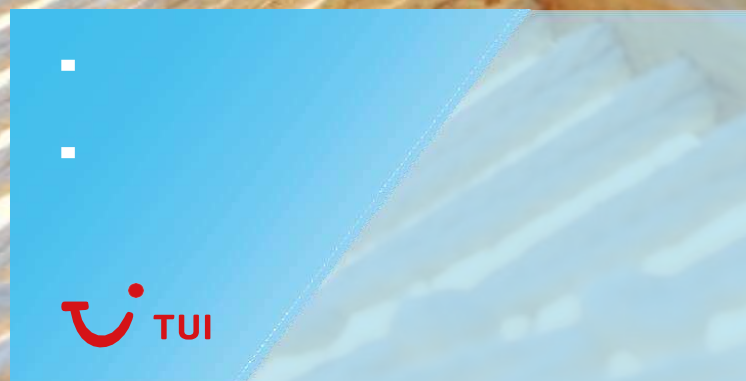


PODMÍNKY CESTOVNÍCH ZÁJEZDŮ

■ Podrobné podmínky cestovních zájezdů TUI Poland Sp. z o.o. se sídlem ve Varšavě na ul. Wołoska 22a



Podmínky cestovních zájezdů

Seznamte se prosím podrobně a pozorně s Podmínkami cestovních zájezdů TUI Poland Sp. z o.o. se sídlem ve Varšavě na ul. Wołoska 22a, 02-675 Varšava. Uzavření smlouvy o účasti na cestovním zájezdu je považováno jako úplný souhlas s těmito Podmínkami cestovních zájezdů, které jste obdrželi v obchodní provozovně před uzavřením smlouvy. Podmínky cestovních zájezdů se týkají cestovních zájezdů, jejichž organizátorem je TUI Poland Sp. z o.o. (dále jen „TUI“). V případech, které jsou jasně uvedeny v těchto Podmínkách cestovních zájezdů, jsou jednotlivé body podmínek aplikovány na jednotlivé cestovní služby (zakoupenou samostatnou cestovní službu).

1 SMLOUVA O ÚČASTI NA CESTOVNÍM ZÁJEZDU

1.1 Rezervace možnosti účasti na cestovním zájezdu provedená klientem je považována jako návrh na uzavření smlouvy o účasti na cestovním zájezdu od TUI (dále jen „smlouva“). Rezervace může být provedena písemně, ústně nebo telefonickým sdělením a elektronickou cestou prostřednictvím internetových stránek www.tui.pl či mobilní aplikace. Internetové stránky www.tui.pl a písemné informace TUI tvoří jen pozvánku k uzavření smlouvy a netvoří nabídku ve smyslu ustanovení Občanského zákoníku.

1.2 Klient (Žadatel) obdrží v okamžiku uzavření smlouvy nebo neprodleně po jejím uzavření na trvalém nosiči všechny dokumenty obsahující důležité údaje o rezervovaném zájezdu. Klient může požadovat kopii smlouvy v papírové formě, pokud byla uzavřena za současně přítomnosti obou stran.

1.3 Žadatel přebírá odpovědnost za úhradu plné částky ceny cestovního zájezdu za všechny účastníky uvedené ve smlouvě a provedení úhrady ceny cestovního zájezdu (zálohy nebo plné ceny) souhlasí se smlouvou a nemusí již jiným způsobem poskytovat svůj souhlas s jejím uzavřením.

1.4 Žadatel, který uzavřel smlouvu, tak činí rovněž jménem všech účastníků cestovního zájezdu oznámených ve smlouvě a přijímá tak zodpovědnost za dodržení podmínek smlouvy těmito účastníky. Je rovněž zodpovědný za předání informací o všech podrobnostech týkajících se cestovního zájezdu účastníkům cestovního zájezdu.

1.5 Osoba provádějící rezervaci musí dovršit věku 18 let.

2 ÚHRADA

2.1 Zákazník uzavírá smlouvu zaplacením zálohy/plné ceny za turistickou akci/službu a plné částky za Fond turistické pomoci a zakoupené dodatečné pojištění. Záloha není nižší než 25 % (dvacet pět) z ceny turistické akce/služby nebo nižší než 45 % (čtyřicet pět) z ceny turistické akce za nabídky typu Last Minute, TOP nabíží, při rezervaci samotného letu (nákup samostatné turistické služby), cesty lodí (plavby). Při rezervaci balíčku služeb založeného na pravidelných letech, v němž je jednosměrný nebo obousměrný let prováděn na základě pravidelných leteckých linek: QATAR AIRWAYS (QR), EMIRATES (EK), AIR FRANCE (AF), KLM ROYAL DUTCH AIRLINES (KL), SWISS INTERNATIONAL AIRLINES (LX), CONDOR (DE), ETIHAD AIRWAYS (EY), TAP PORTUGAL (TP), LOT POLISH AIRLINES (LO), LUFTHANSA (LH), THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (TG), AIR MAURITIUS (MK), SINGAPORE AIRLINES (SQ), AUSTRIAN AIRLINES (OS), FINNAIR (AY), TURKISH AIRLINES (TK), BANGKOK AIRWAYS (PG), KENYA AIRWAYS (KQ), PRECISION AIR (PW), SRI LANKAN AIRLINES (UL), AEGEAN AIRLINES (A3), BRITISH AIRWAYS (BA), FLYDUBAI (FZ), IBERIA (IB), AIR SEYCHELLES (HM), RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd, záloha není nižší než 25 % (dvacet pět) ceny turistické akce. Případná částka zbývajících k úhradě musí být uhradena nejpozději 40 dnů před zahájením turistické akce. Záloha a zbytek ceny je nutné uhradit v souladu s ustanovením bodu 3.3. obchodních podmínek pro turistické akce. Za termín provedení platby se považuje uhrazení peněžních prostředků přímo v místě prodeje turistické akce/služby nebo připsání peněžních prostředků na bankovní účet uvedený TUI. V případě neuhrazení zálohy ve stanovené lhůtě není smlouva uzavřena.

2.2 Úhrada za doplňkové pojištění, pojištění následků nešťastných nehod, nákladů na léčbu, a také nákladů na odstoupení od smlouvy uzavřené prostřednictvím TUI bude provedena společně se složením zálohy nebo také úhradou celé ceny v závislosti na termínu provedení rezervace cestovního zájezdu. Náklady na jiné služby poskytované spol. TUI, jako např. zprostředkování víza,

ale i telefonické rezervace a dotazy, nejsou obsaženy v ceně cestovního zájezdu (pokud na internetových stránkách www.tui.pl není uvedeno jasně jinak). Pokud tedy takové náklady vzniknou, měly by být uhradeny na prodejní cestovního zájezdu společně s úhradou ceny za cestovní zájezd.

2.3 Klient je v okamžiku zahájení cestovního zájezdu povinen mít u sebe cestovní dokumenty. Cestovní dokumenty má klient dostupné v servisu my.tui.pl nebo na mobilní aplikaci TUI 5 dnů před začátkem cestovního zájezdu. Klient je povinen si je sám vytisknout. V případě, že klient nebude mít v den odletu cestovní dokumenty, vytiskne požadované cestovní dokumenty v rámci možností TUI za poplatek ve výši 20 PLN za rezervaci. Za tímto účelem se klient musí obrátit na odbavovací pracoviště nejpozději 2 nebo 3 hodiny před odletem.

2.4 Pokud nebude cena za cestovní zájezd uhradena v plné výši ve lhůtě stanovené v bodě 2.1, může být smlouva ukončena ke dni, kdy do zahájení cestovního zájezdu/služby zbývá 40 dnů. V takovém případě TUI zatíží žadatele náklady za odstoupení od účasti na cestovním zájezdu/službě ve výši a dle zásad uvedených v bodech 6.2, 6.4 a 6.5 Podmínek cestovních zájezdů.

2.5 Pro zajištění eventuelních nároků klientů uplatňovaných vůči TUI v případě platební neschopnosti uzavřelo TUI v souladu s čl. 7 odst. 2 bod 1-3 Zákona o cestovních zájezdech a souvisejících službách z 24. listopadu 2017 Pojistnou smlouvu – Záruka pro naše klienty s Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS) se sídlem v Mnichově. Potvrzením o uzavření této pojistné smlouvy je Záruční certifikát umístěný v Podmínkách cestovních zájezdů.

2.6 Pro zajištění eventuelních nároků na vrácení peněz uhrazených klienty na TUI, TUI informuje, že odvádí v souladu s čl. 7 odst. 2 Zákona o cestovních zájezdech a souvisejících cestovních službách ze dne 24. listopadu 2017 příspěvky v příslušné výši na Garanční fond cestovních služeb. Způsob, jak požádat o vyplacení prostředků z této pojišťovny, je uveden v Kapitole 2 Zákona o cestovních zájezdech a souvisejících cestovních službách z 24. listopadu 2017.

2.7 TUI informuje, že u smluv o účasti na turistické akci uzavřených od 1. ledna 2021 hradí od každého zákazníka řádný příspěvek do Fondu turistické pomoci (TFP) za účelem zajištění vrácení plateb zákazníkům za turistické akce, které nebyly nebo nebudou realizovány v důsledku oznámení nebo výskytu nevyhnutelných a mimořádných okolností v Polsku nebo na místě konání turistické akce, uvedených v čl. 4 bodě 15 zákona ze dne 24. listopadu 2017 o turistických akcích a souvisejících turistických službách (Sb. z. z roku 2020, pol. 2139).

3 PLNĚNÍ, CENY

3.1 Druh a rozsah plnění v rámci cestovního zájezdu jsou uvedeny v informacích umístěných na internetových stránkách www.tui.pl. Před uzavřením smlouvy si TUI vyhrazuje právo provést kdykoliv změnu údajů obsažených na internetových stránkách www.tui.pl, o čemž bude TUI informovat Žadatele v souladu s čl. 40 odst.3 Zákona ze dne 24. listopadu 2017 o cestovních zájezdech a souvisejících cestovních službách.

3.2 Pouze informace obsažené na internetových stránkách www.tui.pl tvoří v okamžiku uzavření smlouvy součást smlouvy. Zakoupení fakultativních výletů prostřednictvím TUI Service Center, zástupce TUI (rezidenta) a prostřednictvím internetových stránek <https://www.gotui.com/pl/> tvoří součástí smlouvy o účasti na cestovním zájezdu.

3.3 Ceny cestovních zájezdů a doplňkových plnění umístěné na internetových stránkách www.tui.pl, v Podmínkách cestovních zájezdů a jiných dokumentech TUI předávaných klientovi, jsou uvedené v PLN. Jsou povoleny tyto způsoby plateb: elektronický převod,

platba kreditní kartou prostřednictvím rezervačního systému TUI nebo platebního terminálu, tradiční převod, hotovost.

3.4 V případě platby přímo na prodejní cestovního zájezdu je možná jen platba v hotovosti, tradičním převodem, kreditní kartou přes platební terminál nebo provedením této transakce rezervačním systémem TUI, pokud prodejna tuto možnost povoluje. Není možno kombinovat různé způsoby úhrady v případě výběru platby kreditní kartou rezervačním systémem TUI, jako např. úhrada zálohy kreditní kartou rezervačním systémem TUI a následně zaplacení zbývajících částí v hotovosti, nebo např. úhrada zálohy v hotovosti či převodem a následně zaplacení zbývajících částky kreditní kartou rezervačním systémem TUI. Neexistuje možnost změny formy úhrady z jednou vybrané na jinou, z platby v kanceláři na platbu kreditní kartou či naopak.

V případě chybějící autorizace kreditní karty (při úhradě přes terminál i rezervační systém TUI) je klient povinen provést úhradu požadované částky v hotovosti. Zatížení účtu kreditní karty částkou ze zálohy, v případě úhrady kreditní kartou rezervačním systémem TUI, bude provedeno do jednoho týdne od data uzavření smlouvy, zatížení zbývajících cenou ve lhůtě cca 40 (čtyřicet) dnů před zahájením cestovního zájezdu. Platba kreditní kartou rezervačním systémem TUI nemůže být provedena v okamžiku, kdy do doby dohodnutého data zahájení cestovního zájezdu zbývá méně než 14 dnů. Platba elektronickým převodem je možná v případě uzavření smlouvy online prostřednictvím internetových stránek www.tui.pl a na prodejně, pokud prodejna tuto možnost umožňuje. Není možno provést platbu kreditní kartou rezervačním systémem TUI v případě uzavření smlouvy online a prostřednictvím telefonické rezervace. 3.5 Pokud je to možné, usiluje TUI o zohlednění zvláštních mimosmluvních přání klienta, která nejsou obsažena v informacích na internetových stránkách www.tui.pl, jako např. pokoje vedle sebe, požadované patro nebo konkrétní číslo pokoje. Jen v případě, že TUI písemně potvrdí splnění mimosmluvního zvláštního přání klienta, je dán základ pro uplatňování nároků klienta vůči TUI v případě nesplnění přání. Pokud takové mimosmluvní zvláštní přání klienta, ke kterému klient neobdržel písemné potvrzení od TUI, nebylo splněno, nemůže to být základem pro uplatňování nároků vůči TUI.

3.6 TUI v rámci organizovaných cestovních zájezdů nezaručuje zvláštní péči neproletým osobám a osobám, kteří mají omezenou právní způsobilost. Tyto osoby se mohou účastnit cestovních zájezdů výhradně s doprovodem dospělých osob.

3.7 Mezinárodní začátek ubytování začíná převážně v 15.00 hodin místního času v den příjezdu, a končí v den odjezdu převážně ve 12.00 hodin místního času. V některých případech může být možnost stravování omezena v souvislosti se skutečnou dobou přeletu. Do okamžiku ukončení ubytování je klient povinen opustit společně se svými zavazadly hotelový pokoj. V takovém případě je klient povinen nechat svá zavazadla v místě k tomu určeném, pokud takovou možnost hoteliér nabízí.

3.8 Cestování se zvířaty je možné jen v případě písemného potvrzení od TUI. Náklady na přepravu zvířete a jeho pobyt v hotelu hradí v plné výši klient. V případě, že neexistuje možnost cestovat se zvířetem a v případě, že k tomu klient neobdržel písemné potvrzení od TUI, nemůže to být základem pro uplatňování jakýchkoliv nároků vůči TUI.

4 ZMĚNY PLNĚNÍ A CEN

4.1 TUI si vyhrazuje možnost na změnu (zvýšení) dohodnuté ceny cestovního zájezdu před zahájením cestovního zájezdu v důsledku změny cen přepravy pasažérů vyplývající ze změny cen paliva nebo jiných zdrojů napájení, změny výše daní nebo poplatků za cestovní služby obsažené ve smlouvě, které budou

účtovány subjekty, které se nebudou přímo účastnit realizace cestovního zájezdu, včetně cestovních daní, poplatků na letištích nebo poplatků za vstup a opuštění pevniny v přístavech a na letištích, valutových kurzů, které mají význam pro cestovní zájezd. V případě nutnosti zvýšení ceny je TUI v každém jednotlivém případě povinné informovat žadatele písemně nebo emailem o změně ceny a zdůvodnit zvýšení ceny s uvedením jejího vyúčtování. Ve lhůtě 20 (dvaceti) dnů přede dnem výjezdu nemůže být cena stanovena ve smlouvě s klientem zvýšena. Žadatel má právo na snížení ceny cestovního zájezdu v příslušné výši odpovídající snížení nákladů uváděných v předchozí větě, pokud k nim došlo po uzavření smlouvy a před zahájením cestovního zájezdu. V takovém případě může TUI odečíst od vrátky příslušní žadateli skutečné náklady za obsluhu. Na žádost žadatele TUI prokáže náklady na obsluhu.

4.2 V případě, že TUI před začátkem cestovního zájezdu musí změnit hlavní vlastnosti cestovních služeb uvedených v čl. 40 odst. 1 bod 1 Zákona o cestovních zájezdech a souvisejících cestovních službách z 24. listopadu 2017 nebo nemůže splnit speciální požadavky uvedené v bodě 3.5 Podmínek cestovních zájezdů nebo navrhně zvýšení ceny převyšující 8 % celkové ceny cestovního zájezdu v souladu s bodem 4.1 PCZ, je TUI povinné okamžitě informovat žadatele o obsahu těchto změn dopisem nebo emailem a uvést změny a jejich eventuální vliv na cenu cestovního zájezdu. V takovém případě může TUI žadateli zároveň nabídnout náhradní cestovní zájezd, který bude mít, pokud možno, stejnou nebo vyšší kvalitu. Po obdržení takové informace je žadatel v rámci následujících sedmi dnů povinen informovat písemně prodejnu, ve které uzavřel smlouvu, zda přijímá navrhovanou změnu smlouvy nebo odstupuje od uzavřené smlouvy s vrácením všech uhrazených plateb bez povinnosti uhradit poplatek za odstoupení nebo zda přijímá náhradní cestovní zájezd a jeho cenu v případě, že byl žadateli nabídnut. Klient, který přijme navrhované změny smluvních podmínek, nemá právo požadovat odškodnění z titulu přijetí změny. V případě, že změna smlouvy nebo náhradní cestovní zájezd způsobí snížení kvality nebo nákladů cestovního zájezdu, je žadatel oprávněn k příslušnému snížení ceny.

4.3 V případě ukončení smlouvy z důvodu odstoupení žadatele od smlouvy s vrácením všech uhrazených poplatků, TUI nejpozději 14 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí uhrazenou cenu zájezdu.

4.4 TUI může před začátkem cestovního zájezdu provést změnu smluvních podmínek v případě, že taková změna není podstatná, a oznámí ji žadateli písemně nebo emailem.

5 DĚTSKÉ SLEVY

5.1 V případě, že je účastníkem cestovního zájezdu dítě, je žadatel povinen sdělit tuto skutečnost a zároveň uvést věk dítěte včetně přesného data narození a doložit to příslušným dokumentem. TUI má právo na ověření věku dítěte na základě osobních dokladů. V případě rozporu skutečného věku s uvedeným je TUI oprávněno vyúčtovat a požadovat úhradu správné ceny za cestovní zájezd včetně manipulačního poplatku ve výši 250 PLN za každou osobu, které se týká změna. Tento poplatek odpovídá nákladům TUI z titulu provedených změn. Klient může TUI požádat o předložení individuálního vyúčtování nákladů, které v souvislosti se změnou vznikly. Za věk opravňující k získání dětské slevy je považován věk ke dni ukončení cestovního zájezdu.

5.2 Za děti mladší 2 let se poplatek vybírá: - v případě rezervace založené na charterovém letu se účtuje poplatek ve výši 10 % ceny letu plus taxy stanovené individuálně leteckým dopravcem. Dítě cestuje bez práva na vlastní místo k sezení. - v případě zakoupení samotného letu cestuje dítě bez práva na vlastní místo k sezení. - v případě rezervace založené na pravidelné letecké lince: (QATAR AIRWAYS (QR), EMIRATES (EK), AIR FRANCE (AF), KLM ROYAL DUTCHAIRLINES (KL), SWISS INTERNATIONAL AIRLINES (LX), ETIHAD AIRWAYS (EY), TAP PORTUGAL (TP), LOT POLISH AIRLINES (LO) LUFTHANSA (LH), THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (TG), AIR MAURITUS (MK), SINGAPORE AIRLINES

(SQ), AUSTRIAN AIRLINES (OS), FINNAIR (AY), TURKISH AIRLINES (TK), BANGKOK AIRWAYS (PG), KENYA AIRWAYS (KQ), PRECISION AIR (PW), SRI LANKAN AIRLINES (UL), AEGEAN AIRLINES (A3), BRITISH AIRWAYS (BA), FLY DUBAI (FZ), IBERIA (IB), AIR SEYCHELLES (HM) RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd, EUROWINGS (EW), EDELWEISS (WX), se vybírá poplatek ve výši 10 % ceny letu plus taxy stanovené individuálně leteckým dopravcem. Dítě cestuje bez práva na vlastní místo k sezení.

5.3 Dítě, které dosáhne věku 2 let během cesty: - v případě rezervace založené na charterovém letu si musí zakoupit místo v letadle při zpátečním letu. - v případě rezervace založené na pravidelné letecké lince:

6 Odstoupení od smlouvy účastníkem, změna smlouvy, zástupci

6.1 Klient má možnost kdykoliv před zahájením cestovního zájezdu/cestovní služby odstoupit od smlouvy. Prohlášení o odstoupení od smlouvy je žadatel povinen podat písemně na prodejnu, kde uzavřel smlouvu. Datem podání odstoupení od smlouvy je den jeho příjmu na prodejnu, kde byla smlouva uzavřena.

6.2 Pokud klient odstoupí od smlouvy nebo pokud nenastoupí na cestovní zájezd/cestovní službu z důvodů, za které nezodpovídá TUI, vyhrazuje si TUI právo požadovat úhradu plných nákladů na pojištění a částek, které odpovídají skutečným nákladům ve výši nepřekračující stanovenou částku dle zásad uvedených v bodech 6.4 a 6.5 Podmínek cestovních zájezdů uhrazených v souvislosti s již provedenými přípravami organizace cestovního zájezdu/služby. Při vyúčtování částek k úhradě jsou zohledňovány náklady, které byly ušetřeny, a také možnost alternativního využití daných cestovních služeb. Na žádost žadatele zdůvodní TUI výši poplatků za odstoupení od smlouvy. Poplatek bude odečten z uhrazené ceny za cestovní zájezd, službu. Částka zbývající po odečtu bude vrácena klientovi ve lhůtě 14 dnů po odstoupení od smlouvy klientem. Výše uvedená nebude aplikována v případě, kdy zákon o cestovním ruchu a souvisejících cestovních službách stanovuje, že k odstoupení od smlouvy nebo k jejímu ukončení došlo bezplatně.

6.3 Klient nese náklady na odstoupení od smlouvy i tehdy, když nedorazil včas na letiště nebo na místo zahájení zájezdu/cestovní služby v čase uvedeném v cestovních dokumentech nebo pokud není schopen nastoupit na cestovní zájezd/službu z důvodu chybějících dokumentů, např. pasu nebo nutného víza. Pokud klient neoznámil TUI své odstoupení od účasti na cestovním zájezdu/službě do okamžiku zahájení cestovního zájezdu/služby (check-in v případě účasti na cestovním zájezdu a zakoupení samostatné cestovní služby), je povinen informovat prodejnu, kde uzavřel smlouvu, písemně o tom, že se zájezdu/služby nezúčastní.

6.4 Náklady na odstoupení činí standardně na osobu:

- do 36. dnů před začátkem zájezdu 25 % stanovené ceny
- od 35. dnů před začátkem zájezdu 40 % stanovené ceny
- od 24. dnů před začátkem zájezdu 50 % stanovené ceny
- od 17. dnů před začátkem zájezdu 60 % stanovené ceny
- od 10. dnů před začátkem zájezdu 80 % stanovené ceny
- od 3. dnů před začátkem zájezdu nebo jeho nezahájení 90 % stanovené ceny

6.5 Náklady na odstoupení od smlouvy tvoří výjimky od standardního pravidla uvedené v bodě 6.4 čími:

A. Nabídky typu last minute, nabídky TOP, nabídka dne, speciální nabídky, úsporné nabídky, cesta lodí (plavba):

- do 36. dnů před začátkem zájezdu 45 % stanovené ceny
- od 35. dnů před začátkem zájezdu 55 % stanovené ceny
- od 24. dnů před začátkem zájezdu 65 % stanovené ceny
- od 17. dnů před začátkem zájezdu 75 % stanovené ceny
- od 10. dnů před začátkem zájezdu 85 % stanovené ceny
- od 3. dnů před začátkem zájezdu nebo jeho nezahájení 95 % stanovené ceny

B. V případě, že je předmětem smlouvy let charterovým letadlem (samostatná cestovní služba):

- do 36. dnů před začátkem zájezdu 45 % stanovené ceny
- od 35. dnů před začátkem zájezdu 50 % stanovené ceny
- od 14. dnů před začátkem zájezdu 75 % stanovené ceny
- v den zahájení zájezdu 95 % stanovené ceny

Ustanovení B Netýká se však odstoupení od kompletních zájezdů, pro které platí zvláštní ustanovení v bodech 6.4, 6.5, v podbodech A a C.

C. V případě rezervace nabídky formou balíčku na základě linkových letů, ve kterých je jednosměrný nebo zpáteční let realizován leteckým spojením linek: QATAR AIRWAYS (QR), EMIRATES (EK), AIR BERLIN (AB), AIR FRANCE (AF), KLM ROYAL DUTCHAIRLINES (KL), SWISS INTERNATIONAL AIRLINES (LX), ETIHAD AIRWAYS (EY), TAP PORTUGAL (TP), LOT POLISH AIRLINES (LO) LUFTHANSA (LH), THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (TG), AIR MAURITUS (MK), SINGAPORE AIRLINES (SQ), AUSTRIAN AIRLINES (OS), FINNAIR (AY), TURKISH AIRLINES (TK), BANGKOK AIRWAYS (PG), KENYA AIRWAYS (KQ), PRECISION AIR (PW), SRI LANKAN AIRLINES (UL), AEGEAN AIRLINES (A3), BRITISH AIRWAYS (BA), FLY DUBAI (FZ), IBERIA (IB), AIR SEYCHELLES (HM) RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd:

- do 36 dnů před začátkem zájezdu 25 % stanovené ceny
- od 35. dne před začátkem zájezdu 40 % stanovené ceny
- od 24. dne před začátkem zájezdu 50 % stanovené ceny
- od 17. dne před začátkem zájezdu 60 % stanovené ceny
- od 10. dne před začátkem zájezdu 80 % stanovené ceny
- od 3. dne do dne zahájení zájezdu nebo jeho nezahájení 90 % stanovené ceny

Tyto poplatky odpovídají ceně nákladů, které hradí TUI. V případě cestovních zájezdů do těchto regionů: Srí Lanka (CMB), Thajsko (BKK, HKT, KBV), Zanzibar (ZNZ), Mauricius (MRU), Seychely (SEZ), Maledívy (MLE), Bali (DPS) budou náklady na odstoupení účtovány v souladu s bodem 6.5 A. Výjimku tvoří regiony Srí Lanka (CMB), Thajsko (HKT), Mauricius (MRU), Zanzibar (ZNZ) v případě, že budou zpáteční lety realizovány na základě charterových spojení linkami: TUIfly Netherlands, Travel Service, Enter Air, SunExpress, Norwegian, Corendon Airlines, Pegasus Airlines, Ryanair Sun, Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., Bulgarian Air Charter, Bulgaria Air, Blue Panorama Airlines, OnurAir.

6.6 Žadatel může odstoupit od smlouvy před zahájením turistické akce, aniž by mu byl účtován poplatek za odstoupení v případě nevyhnutelných a mimořádných okolností v místě určení nebo v jeho nejbližším sousedství, které mají významný dopad na realizaci turistické akce nebo přepravu do místa určení. Žadatel může požadovat vrácení uhrazené částky bez nároku na náhradu nebo nápravu v tomto ohledu.

6.7 Na přání žadatele existuje, v případě možnosti a v případě dostupnosti míst, možnost jedné bezplatné změny smlouvy (to neplatí pro smlouvy s vlastní dopravou a samotný let), pokud tato změna bude oznámena ve lhůtě 40 dnů před dnem zahájení cestovního zájezdu /služby/ V případě změny smlouvy na dražší je třeba doplatit rozdíl vzniklý z výpočtu ceny ke dni provedení změny. V případě změny smlouvy na levnější nemůže rozdíl v ceně činit více než 10 % prvotní ceny (z první smlouvy). V případě každé další změny (počínaje druhou) bez ohledu na rozdíl v ceně, tzn. může být menší nebo větší než 10 %, nahlášené ve lhůtě do 40 dnů před začátkem cestovního zájezdu/služby a změny smlouvy provedené po uplynutí 40. dne od data výjezdu/služby mohou být změny provedeny jen po ukončení dosavadní smlouvy dle pravidel uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 Podmínek cestovních zájezdů se současným uzavřením nové smlouvy, na základě které je klient povinen uhradit cenu za cestovní zájezd/cestovní službu uvedenou v nové smlouvě. V případě, že bude na přání klienta změněna smlouva o cestovním zájezdu zahrnující let letadlem na smlouvu s

vlastní dopravou nebo naopak, a také změny mezi sezónami, je taková změna možná výhradně po ukončení dosavadní smlouvy dle pravidel uvedených v bodech 6.2, 6.4 a 6.5 Podmínek cestovních zájezdů a zároveň s uzavřením nové smlouvy, na základě které je klient povinen uhradit cenu za cestovní zájezd uvedenou v nové smlouvě. Změna smlouvy v případě cestovních zájezdů do regionů: Srí Lanka (CMB), Thajsko (BKK, HKT, KBV), Zanzibar (ZNZ), Mauricius (MRU), Seychely (SEZ), Maledivy (MLE), Bali (DPS) a v případě cesty lodí není možná. Výjimku tvoří regiony Srí Lanka (CMB), Tajlandia (HKT), Mauritius (MRU), Zanzibar (ZNZ) v případě, že budou zpáteční lety realizovány na základě charterových spojení linkami: TUIfly Netherlands, Travel Service, Enter Air, SunExpress, Norwegian, Corendon Airlines, Pegasus Airlines, Ryanair Sun, Polskie Linie Lotnicze LOT S.A., Bulgarian Air Charter, Bulgaria Air, Blue Panorama Airlines, OnurAir. Změna smlouvy v případě cestovního zájezdu, ve kterém je jednosměrný nebo zpáteční let realizován leteckým spojením linkami RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd. není možná.

6.8 Změnou smlouvy na přání žadatele, jak je to uvedeno v bodě 6.7, se rozumí např. změna místa pobytu, trasy zájezdu, doby trvání cestovního zájezdu, změna stravování, pokoje, počtu účastníků a programu cestovního zájezdu. Pokud z uzavřené smlouvy vyplývá, že daného cestovního zájezdu se bude účastnit několik účastníků, odstoupení nebo přidání, byť jen jednoho účastníka v tomto cestovním zájezdu, nebo změna věku účastníka, opravňuje TUI k provedení nové kalkulace ceny za účast v tomto cestovním zájezdu. Nová kalkulace ceny je prováděna dle aktuálních cen dostupných na internetových stránkách www.tui.pl 6.9 Žadatel může na osobu splňující podmínky účasti na cestovním zájezdu přenést všechna oprávnění, která mu z titulu smlouvy náleží, pokud tato osoba všechny povinnosti vyplývající ze smlouvy zároveň přijme. Výhradně žadatel je oprávněn k oznámení takové změny týkající se účastníků. Žadatel je povinen informovat TUI o změně účastníka písemně nebo emailem ne později než 7 dnů před začátkem cestovního zájezdu. Přenesení oprávnění a přijetí závazků může souviset s dodatečnými náklady od TUI. Změna účastníka ve lhůtě 40 dnů před začátkem cestovního zájezdu je bezplatná. Za změny prováděné po uplynutí 40. dne ode dne odjezdu vybírá TUI manipulační poplatek ve výši 250 PLN za osobu. Tento poplatek odpovídá nákladům TUI z titulu provedených změn. V případě linkových letů, cestování lodí (plavba) nebo cestovních zájezdů na základě linkového spojení nebo cestovních zájezdů na základě jednosměrného nebo zpátečního letu linkami RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd., není taková změna možná, ledaže žadatel obdrží od TUI písemné potvrzení možnosti provedení změny účastníka a s tím související výše nákladů. Za neuhrazenou část ceny cestovního zájezdu a náklady, které nese TUI v důsledku změny účastníka cestovního zájezdu, odpovídají účastník a přijímající osoba společně.

6.10 V případě rezervace samotného charterového letu z akční nabídky (nákupu samostatné cestovní služby), je změna termínu letu nebo letiště, po zahájení cestovní služby nepřipustná. V případě rezervace samotného linkového letu není změna termínu návratu nebo letiště po zahájení cestovní služby možná, ledaže se TUI podaří získat písemné potvrzení od letecké linky, že je taková změna možná a klient písemně potvrdí, že uhradí náklady související s takovou změnou.

6.11 Všechny poplatky související s odstoupením od smlouvy a změnou smlouvy, ale i poplatky za individuální průběh cestovního zájezdu jsou ihned vymahatelné.

6.12 V případě výběru manipulačního poplatku má žadatel právo požádat o individuální vyúčtování nákladů souvisejících s převzetím manipulačního poplatku.

7 CESTOVÁNÍ LETADLEM

7.1 K 16.7.2006 je organizátor cesty povinen v souladu s nařízením / ES/2111/2005 z 14.12.2005 informovat cestující využívající leteckou přepravu o identitě letecké přepravce, který vykonává přepravu. Pokud ke dni uzavření smlouvy ještě není znám letecký dopravce, zavazuje se organizátor uvést dočasně název předpokládaného dopravce. Jakmile bude definitivně znám stanovený dopravce, bude o tom organizátor okamžitě informovat klienta prostřednictvím prodejny, ve které klient cestovní zájezd uzavřel. V případě změny

dopravce po uzavření smlouvy o tom bude klient informován prostřednictvím TUI. TUI si vyhrazuje právo na možnost změny leteckých dopravců a čísel letů. Výkaz dopravců podléhajících zakázku vykonávat dopravu v rámci společenství se nachází na stránce Úřadu civilního letectví.

7.2 V některých případech může přistání do cílové destinace probíhat v nočních hodinách a návrat v ranních hodinách. První a poslední den cestovního zájezdu je určen pro přepravu.

7.3 V případě některých letů existuje možnost rezervace stanovených míst v letadle za dodatečný poplatek uvedený na internetových stránkách www.tui.pl. Informace o takové možnosti je dostupná na internetových stránkách www.tui.pl. V případě, že neproběhne rezervace míst v letadle, bude poplatek za rezervaci míst klientům vrácen v plné výši formou reklamačního řízení na základě předložených letenek.

7.4 V případě charterového letu v rámci cestovního zájezdu (ubytování a přelet) má účastník právo na přepravu jednoho kusu registrovaného zavazadla (uvedeného při odbavení zavazadel) a jednoho kusu příručního zavazadla v ceně cestovního zájezdu, jejichž povolená hmotnost je uvedena na stránkách <https://www.tui.pl/podroz-z-tui/linie-lotnicze>, ve všeobecných přepravních podmínkách leteckých linek a cestovních dokumentech.

V případě rezervace cestovní služby - samotného charterového letu, musí být registrované zavazadlo navíc uhrazeno. Výše poplatku je uvedena na stránkách: <https://www.tui.pl/podroz-z-tui/linie-lotnicze>.

V případě linkového (pravidelného) letu v rámci cestovního zájezdu linkami: QATAR AIRWAYS (QR), EMIRATES (EK), AIR BERLIN (AB), AIR FRANCE (AF), KLM ROYAL DUTCHAIRLINES (KL), SWISS INTERNATIONAL AIRLINES (LX), ETIHAD AIRWAYS (EY), TAP PORTUGAL (TP), LOT POLISH AIRLINES (LO), LUFTHANSA (LH), THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (TG), AIR MAURITIUS (MK), SINGAPORE AIRLINES (SQ), AUSTRIAN AIRLINES (OS), FINNAIR (AY), TURKISH AIRLINES (TK), BANGKOK AIRWAYS (PG), KENYA AIRWAYS (KQ), PRECISION AIR (PW), SRI LANKAN AIRLINES (UL), AEGEAN AIRLINES (A3), BRITISH AIRWAYS (BA), FLY DUBAI (FZ), IBERIA (IB), AIRSEYCHELLES (HM) RYANAIR Limited, WIZZ AIR HUNGARY Ltd., jsou limity registrovaných zavazadel uvedené ve všeobecných přepravních podmínkách přepravce uvedených na <https://www.tui.pl/podroz-z-tui/linie-lotnicze>. Informace o možnosti přepravy a limitu registrovaného zavazadla jsou uvedené v nabídce.

Děti do 2 let nemají právo vzít si vlastní registrované zavazadlo.

7.5 48 hodin před odjezdem se doporučuje

Zákazník byl zkontrolován hodinu letu v prodejně cestovního zájezdu nebo v servisu my.tui.pl. TUI informuje o datu zpáteční cesty v informačním sešitě TUI v hotelu, a na www.tuitransfer.com. V případě uzavření smlouvy, jejíž předmětem je jen přelet, je klient povinen zkontrolovat hodinu odletu v prodejně, v Rezervačním centru TUI na čísle +48 22 255 03 01 nebo v servisu my.tui.pl 48 před odletem, a hodinu návratu v souladu s informacemi obsaženými v cestovních dokumentech.

7.6 Klienti, kteří se účastní cestovního zájezdu zahrnujícího let letadlem, nebo klienti kteří uzavřeli smlouvu o cestovní službě, jejíž předmětem je jen přelet, jsou povinni dostavit se na letiště alespoň dvě nebo tři hodiny před plánovaným odletem v souladu s informacemi obsaženými v cestovních dokumentech.

7.7 Přeprava zvláštních zavazadel (sportovního vybavení, invalidních vozků atd.) je povolena po předchozím oznámení na místě poskytování cestovních služeb, kde byla smlouva uzavřena, za příplatek. Informace o cenách tohoto druhu přepravy lze získat od dotčených leteckých společností, které jsou výhradně odpovědné za organizaci a realizaci přepravy, jakož i výběr poplatků. Přeprava zvláštního zavazadla je možná po jeho předchozím nahlášení a potvrzení leteckou společností. Přeprava zvláštních zavazadel z letiště určení do hotelu nebo místa, kam Zákazník v souladu se smlouvou směřuje, probíhá na náklady a riziko Zákazníka. Přeprava zvířat je možná po předchozím nahlášení a potvrzení leteckou společností za příplatek. V takovém případě se uplatní ustanovení bodu 3.7 obchodních podmínek pro turistické akce.

7.8 Riziko ztráty peněz, cenných předmětů, technických zařízení a léků, které se nachází v zavazadle předaného k přepravě, nese klient. Eventuální škody vzniklé během letecké přepravy budou odstraňovány v souladu s předpisy leteckého práva. Přeprava cenných předmětů (peníze, léčiva, elektronická zařízení, cennosti apod.) není možná v hlavním (registrovaném) zavazadle.

8 ZÁSTUPCE ORGANIZÁTORA TURISTICKÉ AKCE NA MÍSTĚ V PRŮBĚHU TURISTICKÉ AKCE

8.1 V době trvání cestovních zájezdů organizovaných spol. TUI, je TUI zastupováno spol. TUI Destination Experiences na adrese: Parc Bit Edificio SM2, Calle Rita Levi, 07121 Palma de Mallorca, Španělsko. Kontakt se zástupcem TUI prostřednictvím TUI Service Centre tel. +48 222043596, SMS: +48 799448800, email: servicePL@tui.com. Podrobné informace týkající se péče zástupců v jednotlivých místech pobytu a požadovaných jazykových mutacích naleznete na stránkách www.tui.pl. Podrobné informace o péči zástupců v jednotlivých místech pobytu a jazykových požadavcích naleznete na stránkách www.tui.pl v záložce Péče TUI během odpočinku <https://www.tui.pl/podroz-z-tui/opieka-podczas-wypoczynku>

8.2 Na žádost žadatele, pokud je to možné, včetně dostupnosti míst, je možné změnit ubytování v průběhu turistické akce prostřednictvím TUI Service Center. V takovém případě je žadatel povinen uhradit rozdíl v ceně hotelů vyplývající z výpočtu ceny nového hotelu v den výměny a manipulačního poplatku za změnu ve výši 230 PLN za rezervaci.

8.3 V případě, že zákazník informoval zástupce společnosti TUI na místě o tom, že dle jeho mínění nebyla nerealizována turistická služba nebo byla realizována nesprávně, a tato reklamační byla považována za neopodstatněnou, má zákazník právo změnit ubytování během trvání turistické akce, pokud možno prostřednictvím TUI Service Center. V takovém případě je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně hotelů vyplývající z výpočtu ceny nového hotelu v den výměny a manipulačního poplatku za změnu ve výši 230 PLN za rezervaci.

9 PRODLOUŽENÍ POBYTU BĚHEM TRVÁNÍ CESTOVNÍHO ZÁJEZDU

V případě, že klienti požadují prodloužit pobyt během trvání cestovního zájezdu, jsou klienti žádáni, aby kontaktovali včas zástupce organizátora cestovního zájezdu. Prodloužení pobytu je možné jen tedy, pokud jsou volná ubytovací místa, příp. místa v letadle nebo jiném dopravním prostředku. Klient je povinen uhradit náklady na prodloužený pobyt v hotovosti na místě. V případě, kdy bude v důsledku prodloužení pobytu změněno letiště, nemá klient z tohoto důvodu nárok na zaručení náhradního dopravního prostředku. Náklady na prodloužení pobytu jsou vypočítány dle sezónních denních tarifů. Ve výše uvedeném případě prosíme o kontrolu platnosti vašeho pojištění a eventuálního víza.

10 INDIVIDUÁLNÍ PRŮBĚH CESTOVNÍHO ZÁJEZDU

Klient může TUI požádat o zorganizování individuálního cestovního zájezdu. Pokud je zorganizován takový zájezd možný, vybírá TUI pokaždé minimální poplatek ve výši 150 PLN za osobu. Pokud se doba trvání individuálního cestovního zájezdu liší od obvykle používaného týdenního turnusu, je vybírán dodatečný poplatek ve výši 150 PLN na osobu. Tento poplatek odpovídá nákladům, které hradí TUI v souvislosti s objednávkou zorganizování individuálního cestovního zájezdu. Klient může TUI požádat o předložení individuálního vyúčtování nákladů, které v souvislosti s objednávkou individuálního cestovního zájezdu vznikly.

11 ZVLÁŠTNÍ POKYNY PRO KLIENTY POUŽÍVÁJÍCÍ BYTY, APARTMÁNY, PRÁZDNINOVÉ DOMY (V RÁMCI VLASTNÍ DOPRAVY)

11.1 Byty, apartmány a prázdninové domy mohou být obývány jen počtem dospělých osob a dětí uvedenými ve smlouvě. Každý klient je povinen udržovat čistotu a pořádek v místě ubytování a v místnostech určených ke společnému používání.

11.2 Domácí zvířata mohou pobývat v bytech, apartmánech a domech jen v případě, že je v informacích na internetových stránkách www.tui.pl

taková možnost vysloveně povolena. Pokud taková možnost vzetí zvířete klientem neexistuje, nemůže být základem pro uplatňování jakýchkoliv nároků vůči TUI.

11.3 V informacích uvedených na internetových stránkách www.tui.pl pro předávání klíčů může existovat požadavek na složení určité kauce klientem pro zajištění úhrady eventuálně vzniklých škod. Vracení nebo vyúčtování kaucí proběhne vždy v okamžiku opuštění místa ubytování a předání používaných prostor ve stavu, který bude v souladu s uzavřenou smlouvou.

11.4 Klienti jsou povinni dodržovat stanovené termíny pro příjezd a odjezd z místa pobytu a v případě změny těchto termínů jsou povinni informovat o této skutečnosti zástupce organizátora v příslušném předstihu, tzn. takovém, který umožní TUI náležitě splnění povinností vůči klientovi.

11.5 V případě, kdy se smlouva týká pobytu v bytech, apartmánech nebo prázdninových domech, nejsou doplněny náklady, ke kterým neexistuje požadavek na jejich úhradu, obsaženy v ceně cestovního zájezdu. Pokud není na internetových stránkách www.tui.pl obsažena informace, že cestovní služby jsou obsaženy v ceně, jsou pak splatné na místě.

12 REKLAMACE ZAVAZADEL PŘI LETECKÉ PŘEPRAVĚ

12.1 Mezinárodní dohody z Varšavy, Haagu, doplňující dohody týkající se letů do USA a Kanady, stejně jako Montrealská úmluva z 28.5.1999 stanovují podmínky letů do cílové destinace a návratu z ní. Škody v zavazadlech klientů vzniklé při letecké přepravě musí být nahlášeny přímo na zástupce letecké linky ihned po zjištění škody s použitím oznamovacího formuláře (P.I.R.). V případě poškození zavazadla je nutné oznámit reklamaci písemně během 7 dnů ode dne vyzvednutí poškozeného zavazadla zástupci leteckých linek a v případě ztráty zavazadla ve lhůtě 21 dnů.

13 POJISTĚNÍ NA MÍSTĚ BĚHEM TRVÁNÍ CESTOVNÍHO ZÁJEZDU

13.1 Všichni klienti TUI Poland, kteří rezervují cestovní zájezd v zahraničí, jsou zahrnuti v základním pojištění následků nešťastných nehod a léčebných výloh.

13.2 Pojistné částky v rámci varianty základního pojištění vyplývající z obsahu Všeobecných podmínek pojištění „Allianz pro klienty TUI Poland“ tvoří přílohu k pojistné smlouvě č. 32298 uzavřené dne 18.8.2016 se SPOLEČENSTVÍM POJIŠTOVEN A ZAJIŠTOVEN ALLIANZ POLSKO AKCIOVA SPOLECENOST se sídlem ve Varšavě činí příslušný ekvivalent:

- nákladů na léčbu (včetně rekreačních sportů) a asistenci do 40 000 PLN
- nákladů na přepravu a návrat domů (obsaženy v pojistné částce na léčebné náklady)
- následků nešťastných nehod:
- v případě trvalých následků na zdraví dle tabulky pojistitele do 20 000 PLN
- v případě úmrtí 10 000 PLN
- nákladů na pátrání a záchranu do 22 000 PLN
- garance pokrytí nákladů na ambulantní léčbu do 5000 PLN
- pojištění nákladů se spoluúčastí 200 PLN

13.3 TUI doporučuje všem svým klientům uzavření doplňkového pojištění širšího rozsahu v rámci standardní optimální varianty a rozšíření výše uvedených variant o pojištění all inclusive. Dále existuje možnost rozšíření rozsahu ochrany o pojištění nákladů na odstoupení nebo včasnějšího návratu z cestovního zájezdu 100 %, 100 % Plus, All risk. Informace týkající se tohoto druhu pojištění jsou poskytovány v prodejné zájezdu.

13.4 Podrobný popis rozsahu druhů pojištění: základní, standardní, optimální a pojištění nákladů na odstoupení nebo dřívější návrat ze zájezdu je obsažen ve Všeobecných podmínkách „Allianz pro klienty TUI Poland“ TUIR Allianz se sídlem ve Varšavě, obsažených v Podmínkách cestovních zájezdů.

13.5 V rámci pojištění uzavřeného prostřednictvím TUI nejsou vydávány samostatné pojistky, číslo rezervace je zároveň číslem pojistky.

14 UKONČENÍ SMLOUVY ORGANIZÁTOREM CESTOVNÍHO ZÁJEZDU

14.1 TUI může ukončit smlouvu s informováním klienta o ukončení smlouvy ve lhůtě uvedené ve smlouvě, pokud nebyl dosažen požadovaný nebo minimální počet

účastníků cestovního zájezdu stanovený v informacích obsažených na internetových stránkách www.tui.pl nebo pokud počet osob pro letecký zájezd nedosáhl 140 osob, avšak nesmí k tomu dojít později než:

- a) 20 dnů před začátkem cestovního zájezdu trvajícího 6 dnů,
 - a) 7 dnů před začátkem cestovního zájezdu trvajícího 2-6 dnů,
 - c) 48 hodin před začátkem cestovního zájezdu trvajícího méně než 2 dny, pokud nebyl dosažen požadovaný nebo stanovený počet účastníků cestovního zájezdu nebo počet osob pro letecký zájezd nedosáhl 140 osob.
- 14.2 TUI může ukončit smlouvu s informováním klienta o této skutečnosti neprodleně před zahájením zájezdu v případě, že nemůže realizovat smlouvu z důvodu existence nevyhnutelných a neobvyklých okolností.
- 14.3 V případě ukončení smlouvy v případech uvedených v bodě 14.1 nebo 14.2: TUI provede plné vrácení částek uhrazených Záказníkem, bez dodatečného odškodnění nebo náhrady, do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou pojištění proti nákladům na storno, jehož vrácení se řídí všeobecnými smluvními podmínkami pojistitele.

15 NEVYHNUTELNÉ A NEOBÝKLÉ OKOLNOSTI

15.1 V případě, kdy nebude možné zajistit klientovi návrat do vlasti v souladu se smlouvou z důvodu nevyhnutelných a neodvratitelných okolností, nese TUI náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v kategorii shodné dle smlouvy po dobu max. 3 nocí.

15.2 Časové omezení ubytování uvedené v odst. 15.1 se netýká osob s omezenou schopností pohybu, v souladu s definicí obsaženou v čl. 2 písm. a) Nařízení (ES) č. 1107/2006 Evropského parlamentu a Rady z 5. července 2006 ve věci práv postižených osob a osob s omezenou pohyblivostí cestujících letecky (Úř. věstník UE L 204 z 26.07.2006, str. 1), a všech osob poskytlých doprovod, těhotných žen a osob mladších 18 let bez opatrovníka, ale i osob požadujících nezbytnou lékařskou péči, pod podmínkou, že TUI bylo informováno o situaci těchto osob minimálně 48 hodin před zahájením cestovního zájezdu.

16 ODPOVĚDNOST

16.1 TUI zodpovídá za řádné plnění cestovních služeb obsažených ve smlouvě. V případě, že jakákoliv z obsažených cestovních služeb není v souladu se smlouvou realizovatelná, nebo když nejsou podstatné části smlouvy realizovatelné, bude aplikován článek 48 zákona o cestovním ruchu a souvisejících cestovních službách. TUI nepřebírá odpovědnost z titulu nesplnění nebo nesprávného splnění cestovních služeb obsažených ve smlouvě v souladu s čl. 50 zákona o cestovním ruchu a souvisejících cestovních službách.

16.2 Klientovi, který se ocitnul v těžké situaci, TUI poskytne okamžitě příslušnou pomoc, včetně případů, kdy není možné zajistit klientovi návrat do země v souladu se smlouvou z důvodu nevyhnutelných a neobvyklých okolností. Tato pomoc může spočívat především v poskytnutí příslušných informací týkajících se zdravotních plnění, lokálních organizací a pomoci konzulátu, pomoci při využívání dálkových komunikačních prostředků, včetně elektronické komunikace, a používání náhradních plnění. V případě, kdy těžká situace vznikla výhradně úmyslným zaviněním účastníka cestovního zájezdu, může TUI požadovat úhradu z titulu poskytnutí takové pomoci ve výši, která nebude překračovat skutečné náklady, které ponese TUI.

16.3 Klientovi nepřislíbí právo na odškodnění a náhradu za nesplnění nebo nedostatečné splnění smlouvy o účasti v cestovním zájezdu v případě, že vinu za nesplnění nebo nedostatečné splnění smlouvy nese klient nebo třetí strana nesouvisející s plněním cestovních služeb obsažených ve smlouvě, pokud je nešlo předpokládat a vyhnout se jim, ale byla způsobena nevyhnutelnými a neobvyklými okolnostmi. Vyloučení odpovědnosti za nesplnění nebo nedostatečné splnění smlouvy nezabavuje TUI povinnosti poskytnout poškozenému klientovi pomoc během trvání cestovního zájezdu.

16.4 TUI nemá odpovědnost za škody vzniklé v důsledku účasti klienta na sportovních a jiných akcích organizovaných během cestovního zájezdu, jejichž organizátorem není TUI.

16.5 TUI nenese odpovědnost za včasné vystavení a doručení nutných víz příslušnými diplomatickými úřady.

16.6 Odpovědnost organizátora a cestovní agentury za chyby v rezervaci stanovuje čl. 53 zákona o cestovním ruchu a souvisejících cestovních službách.

16.7 Při přepravě lodí a trajektem zavazují ustanovení daného majitele lodí/trajektu, pokud není přeprava součástí cestovního zájezdu TUI.

16.8 TUI v souladu se zněním právních předpisů platných v tomto rozsahu omezuje svou odpovědnost za nesplnění nebo nedostatečné splnění služeb na trojnásobek ceny cestovního zájezdu pro každého klienta. Výše uvedeného omezení se netýká škod na osobách nebo škod způsobených úmyslně či z nedbalosti.

16.9 Klient je od okamžiku zahájení cestovního zájezdu a po celou dobu jeho trvání povinen disponovat cestovními doklady na přenosném zařízení nebo je mít vytištěné. TUI nenese odpovědnost, pokud klientovi doklady chybí, ledaže by nemožnost vytištění dokladů byla způsobena okolnostmi, za které nese TUI odpovědnost.

16.10 Nároky z titulu nesplnění nebo nedostatečného splnění cestovních služeb v rámci smlouvy, tzn. uplatňování odškodnění a náhrady nebo snížení ceny jsou promlčeny s uplynutím 3 let.

17 POVINNOST SPOLUPRACOVAT

17.1 Pokud klient během realizace cestovního zájezdu zjistí nesplnění nebo nedostatečné splnění cestovních služeb obsažených ve smlouvě, je povinen okamžitě o tom informovat zástupce TUI v místě pobytu a dodavatele služby způsobem vhodným pro druh služby.

17.2 TUI očekává, že klienti budou s TUI spolupracovat tak, aby cestovní zájezd proběhl v souladu s uzavřenou smlouvou. V souvislosti s tím by měla být spolupráce vyjádřena:

- disponováním platným pasem po celou dobu trvání cestovního zájezdu a po dobu 6 měsíců po jeho ukončení, se zohledněním toho, že ve výjimečných případech tato doba nesmí být kratší než 12 měsíců,
- disponováním platným vízem,
- splněním jiných doplňujících požadavků opravňujících k pobytu v daném státu, na území kterého bude probíhat cestovní zájezd,
- disponováním cestovními dokumenty TUI.

17.3 Klient zároveň zodpovídá za splnění jiných požadavků, především zdravotních, umožňujících mu účast v cestovním zájezdu bez ublížení svému zdraví a zdraví jiných účastníků.

18 REKLAMACE, MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ, PLATFORMA

18.1 Reklamační související s realizací zájezdu můžete podávat písemně na adresu organizátora cestovního zájezdu: Dział TUI Poland Sp. z o.o. ul. Wołoska 22a, 02-675 Warszawa nebo přímo cestovní agentury, jejímž prostřednictvím byla smlouva uzavřena, nebo na reklamačním formuláři dostupném na stránkách www.tui.pl (týká se pouze reklamaci podaných po ukončení cestovního zájezdu) ve lhůtě 45 dnů ode dne ukončení cestovního zájezdu..

18.2 Na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> zpřístupnila Evropská komise online platformu pro řešení spotřebitelských sporů. TUI se aktuálně tohoto dobrovolného alternativního postupu řešení sporů neúčastní. V souvislosti s výše uvedeným naši klienti nemohou platformu ODR používat.

18.3 Metody mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny v zákoně z 23. září 2016 o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (Úř. věstník bod 1283). Subjekty oprávněné k řešení záležitostí v oblasti cestovních služeb jsou obchodní inspekce. Seznam obchodních inspekci naleznete na stránce UOKiK.

19 USTANOVENÍ PRO PASY, VÍZA, CLA, MĚNU, OCHRANU ZDRAVÍ A INFORMACE A UPOZORNĚNÍ PRO KLIENTA

19.1 Před zahájením cestovního zájezdu se seznámte s předpisy, které se týkají pasů, víz, sanitárních předpisů a zdravotních požadavků platných v cílové destinaci, které jsou umístěny na internetových stránkách www.tui.pl a s jejich eventuálními změnami obsaženými ve smlouvě. Nachází se tam podstatné informace týkající se nutných formalit souvisejících s cestovním zájezdem. Občané jiné než polské národnosti jsou povinni dbát

předpisů pro vstup umístěných v diplomatických úřadech, které musí bezpodmínečně dodržovat.

19.2 Klient přebírá odpovědnost za to, že bude dodržovat a dbát závazných předpisů nutných pro realizaci cestovního zájezdu. Za veškeré negativní důsledky, především za úhradu nákladů na odstoupení z cestovního zájezdu, které vyplývají z nedodržení takových předpisů, s výjimkou těch, ke kterým došlo vinou nepravdivých nebo chybějících informací ze strany TUI, bude zatížen klient. S ohledem na delší čekací doby na vydání dokumentů opravňujících překročit hranice (pas, občanský průkaz) prosíme o zohlednění této skutečnosti při plánování zahraniční cesty.

19.3 Informujeme, že v rámci Evropské unie je možno cestovat na základě občanského průkazu. Cestující děti musí disponovat vlastním průkazem totožnosti (pas nebo občanský průkaz).

19.4 Při cestování do zemí mimo Evropskou unii je každá cestující osoba, včetně dítěte, povinna disponovat platným cestovním pasem.

19.5 Informace a upozornění pro cestující klienty jsou umístěny na stránce <https://polakzgranica.msz.gov.pl>. Doporučujeme registrovat se před cestou v systému Ministerstva zahraničních věcí Odyseusz <https://odyseusz.msz.gov.pl/>.

20 VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

20.1 Ustanovení smluv uzavřených s klienty a prohlášení klienta za účelem vyloučení nebo omezení odpovědnosti uvedené v zákoně o cestovních zájezdech a souvisejících cestovních službách jsou neplatná.

20.2 Tyto Podmínky cestovních zájezdů nenarušují povinnost zákona o cestovních zájezdech a souvisejících cestovních službách. Neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy nenarušuje platnost celé smlouvy.

STANDARDNÍ INFORMAČNÍ FORMULÁŘ KE SMLOUVĚ O ÚČASTI V CESTOVNÍM ZÁJEZDU

Kombinace cestovních služeb, které vám nabízíme, tvoří cestovní zájezd ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302.

V souvislosti s výše uvedeným vám budou příslušet veškerá práva EU aplikovaná na cestovní zájezdy. Společnost TUI Poland sp. z o.o. bude nést plnou zodpovědnost za řádnou realizaci celého turistického zájezdu.

Kromě toho vlastní společnost TUI Poland sp. z o.o. v souladu s právními předpisy ochrany za účelem zaručení vrácení vašich plateb, a pokud je součástí turistického zájezdu přeprava, pak i zajištění vašeho návratu do vlasti v případě, že bude TUI Poland sp. z o.o. insolventní.

Nejdůležitější práva v souladu se směrnicí (EU) 2015/2302:

– Před uzavřením smlouvy o účasti v cestovním zájezdu obdrží cestující všechny nutné informace k cestovnímu zájezdu.

– Alespoň jeden subjekt nese odpovědnost za řádné splnění všech cestovních služeb obsažených ve smlouvě.

– Cestující obdrží telefonní číslo pro případ nouze nebo údaje kontaktního centra, na základě kterých budou moci kontaktovat organizátora turistického zájezdu nebo cestovního agenta.

– Cestující mohou přenést cestovní zájezd na jinou osobu, když o tom budou v rozumném termínu informovat, s výhradou eventuálních dalších nákladů.

– Cena cestovního zájezdu může být zvýšena jen tehdy, pokud se zvýší uvedené náklady (například náklady za palivo), a pokud to bylo jasně stanoveno ve smlouvě; v žádném případě nemůže ke zvýšení ceny dojít později než 20 dnů před zahájením cestovního zájezdu. Pokud zvýšení ceny překračuje 8 % z ceny cestovního zájezdu, může cestující ukončit smlouvu. Pokud si organizátor cestovního zájezdu vyhradil právo na zvýšení ceny, má cestující právo na snížení ceny, pokud se snížily příslušné náklady.

– Cestující mohou ukončit smlouvu, aniž by museli nést jakékoliv poplatky za ukončení a budou jim plně vráceny veškeré úhrady, pokud se jedna z důležitých součástí cestovního zájezdu, jiná než cena, podstatným způsobem změní. Pokud subjekt zodpovědný za cestovní zájezd zájezd před jeho zahájením odvolá, mají cestující

Týká se to rovněž těchto Podmínek cestovních zájezdů, které tvoří nedílnou součást smlouvy o účasti v cestovním zájezdu.

20.3 Klient se může seznámit s obsahem zákona o cestovním ruchu a souvisejících cestovních službách, včetně souvisejících předpisů ve WIT na stránkách www.tui.pl nebo na adrese www.sejm.gov.pl.

TUI Poland Sp. z o.o.

Zápis do Rejstříku organizátorů a zprostředkovatelů v oblasti cestovního ruchu Mazovského vojvodství pod číslem 726

Tyto Podmínky cestovních zájezdů platí pro cestovní zájezdy rezervované od 01.04.2021.

právo na vrácení úhrad a v určitých případech na kompenzaci.

– Ve výjimečných případech – například, pokud se v cílovém místě zájezdu vyskytnou vážné problémy související s bezpečností, které mohou mít vliv na cestovní zájezd – mohou cestující před zahájením cestovního zájezdu ukončit smlouvu bez nutnosti uhrazení jakýchkoliv poplatků za ukončení.

– Kromě toho mohou cestující kdykoliv před zahájením cestovního zájezdu ukončit smlouvu s úhradou příslušného a opodstatněného poplatku.

– Pokud po zahájení cestovního zájezdu nemohou být jeho podstatné části realizovány v souladu se smlouvou, musí být navrženy příslušné alternativní služby bez dalších nákladů. V případě, že služby nejsou poskytovány v souladu se smlouvou, což má podstatný vliv na realizaci cestovního zájezdu, a organizátor turistiky nezvládne problém odstranit, mohou cestující ukončit smlouvu bez uhrazení poplatku za ukončení.

– Cestující jsou rovněž oprávněni dostat slevu z ceny nebo náhradu za škodu v případě nesplnění nebo nedostatečného splnění cestovních služeb.

– Organizátor cestovního zájezdu musí zajistit pomoc cestujícím, který se nalezne v nouzové situaci.

– V případě, že bude organizátor cestovního zájezdu insolventní, budou platby vráceny. Pokud bude organizátor cestovního zájezdu insolventní po zahájení zájezdu, a pokud bude cestovní zájezd zahrnovat přepravu, bude zajištěn návrat do země. TUI Poland sp. z o.o. zakoupil v Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS) pojištění pro případ insolvence. Cestující mohou kontaktovat subjekt nebo v příslušných případech příslušný orgán (Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego ve Varšavě, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Varšava, urząd_marszalkowski@mazovia.pl (+48 22) 5979-100), pokud z důvodu insolvence TUI Poland sp. z o.o. dojde k odmítnutí poskytnutí služeb.

Obsah směrnice (EU) 2015/2302 je dostupný na internetových stránkách: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>

Informace o zpracování osobních údajů

Správce osobních údajů klientů (dále jen „Osobní údaje“) je TUI Poland Sp. z o.o., 02-672 Varšava, ul. Domaniewska 41 (dále jen „správce“).

Účel zpracování údajů

Účelem zpracování osobních údajů je realizace smlouvy o poskytování cestovních služeb.

Údaje osob, které poskytlý souhlas se zpracováním údajů o zdravotním stavu, budou zpracovávány za účelem poskytování doplňujících služeb zajišťujících řádnou péči.

Údaje osob, které vyjádřily souhlas se zpracováním údajů pro potřeby marketingu, budou zpracovávány k těmto účelům:

- informování o cestovních službách/zájezdech poskytovaných společností TUI Poland,
- informování o cestovních službách poskytovaných jinými společnostmi patřícími do skupiny TUI,
- informování o výrobcích a službách našich partnerů týkajících se služeb souvisejících s naší nabídkou (např. cestovní pojištění, pronájem vozidel, pronájem parkovišť).

Správce údajů může provádět činnosti spočívající v profilování klientů za účelem upravení marketingových činností pro jejich potřebu. K marketingovým účelům budou zpracovávány takové údaje jako:

- jméno, příjmení, adresa, emailová adresa, telefonní číslo,
 - údaje týkající se zakoupeného zájezdu a souvisejících produktů a služeb,
 - údaje týkající se historie vaší spolupráce se správcem údajů, včetně informací o dříve zakoupených zájezdech a souvisejících výrobcích a službách.
- Tyto informace nám umožní to nejlepší přizpůsobení naší nabídky podle vašich potřeb.

Právní základ zpracování údajů

Osobní údaje budou zpracovávány na základě předpokladu uvedeného v čl. 6 odst. 1 písm. b a písm. f Nařízení EU 2016/679 z 27. dubna 2016 (dále jen „RODO“), to znamená v rámci realizace smlouvy o poskytování cestovních služeb/smlouvy o účasti v cestovním zájezdu a v rámci právně opodstatněného zájmu správce, kterým je možnost informování o všech věcech souvisejících se zakoupenou službou/cestovním zájezdem. Údaje k marketingovým účelům jsou zpracovávány na základě souhlasu osoby, které se údaje týkají (čl. 6 odst. 1 písm. a RODO). Údaje o zdravotním stavu jsou zpracovávány na základě souhlasu osoby, které se údaje týkají (čl. 9 odst. 2 písm. a RODO).

Příjemci údajů

Přístup k osobním údajům mohou mít tyto příjemci údajů:

- oprávnění pracovníci správce,
- poskytovatelé služeb, kteří byli v rámci smlouvy pověřeni zpracováním osobních údajů pro potřeby realizace služeb poskytovaných pro správce,

především takové subjekty, jako jsou subjekty poskytující IT služby a jejich zmocnění zaměstnanci - v rozsahu nutném pro správnou realizaci těchto služeb.

- subjekty oprávněné přijímat osobní údaje na základě právních předpisů, např. letecké linky.

- subjekty spolupracující se správcem při realizaci smluv o poskytování cestovních služeb, smluv o účasti v cestovním zájezdu, jako např. pojistitelé, subjekty poskytující letecké služby, hotely, subjekty zajišťující transfer do cílové destinace.

- dodavatelé technických a organizačních řešení pro správce, umožňující realizaci smluv o poskytování cestovních služeb / smluv o účasti v cestovním zájezdu a management organizace správce, především kurýrní a poštovní firmy.

Údaje zpracovávané k marketingovým účelům mohou být předávány marketingovým agenturám – přičemž takové subjekty zpracovávají údaje na základě smlouvy a výhradně v souladu s objednávkou správce údajů.

Přenos údajů do třetích zemí (států mimo EHS)

Zpřístupnění osobních údajů některým příjemcům má za důsledek přenos těchto údajů do třetích zemí nacházejících se mimo Evropský hospodářský prostor. Jsou to údaje, u kterých Evropská komise nezjistila příslušný stupeň ochrany údajů. Osobní údaje budou předávány do třetích zemí, pokud je to nutné pro plnění smlouvy o poskytování cestovních služeb / smlouvy o účasti v cestovním zájezdu nebo mohou být předány, pokud je to nutné k uzavření nebo splnění smlouvy uzavřené v zájmu osoby, které se tyto údaje týkají, mezi správcem a jinou fyzickou nebo právnickou osobou.

Doba uložení údajů

Osobní údaje budou uloženy po dobu, ve které osoba, které se údaje týkají, může uplatnit eventuální nároky z titulu nesplnění nebo nedostatečného splnění smlouvy o poskytování cestovních služeb – 10 let, od 1.7.2018 – 3 roky. V případě osobních údajů obsažených v účetních dokumentech, budou tyto uchovány po dobu 5 let v souladu s požadavky týkajícími se povinnosti archivace účetních dokumentů. Osobní údaje zpracovávané k marketingovým účelům budou zpracovávány do doby odvolání souhlasu s jejich zpracováním. Údaje osob, které poskytly souhlas se zpracováním údajů o zdravotním stavu, budou zpracovávány do doby odvolání souhlasu s jejich zpracováním.

Pravidla pro shromažďování údajů

Poskytnutí osobních údajů osobou, které se údaje týkají, je podmínkou uzavření smlouvy. Neposkytnutí údajů označených jako povinné znemožňuje správci uzavření a realizaci smlouvy. Uvedení osobních údajů k marketingovým účelům je dobrovolné. Uvedení osobních údajů o zdravotním stavu je dobrovolné, avšak neuvedení takových údajů znemožňuje poskytování služeb zajišťujících řádnou péči.

Práva související se zpracováním osobních údajů

Osoba, které se údaje týkají, může využít následující práva:

- a) právo požadovat přístup ke svým osobním údajům a právo na jejich úpravu,
- b) právo na omezení zpracování svých údajů v situacích a na zásadách uvedených v čl. 18 RODO nebo jejich odstranění v souladu s čl. 17 RODO („právo být zapomenut“),
- c) právo na přenesení osobních údajů v souladu s čl. 20 RODO,
- d) právo odvolat kdykoliv svůj předchozí poskytnutý souhlas se zpracováním svých osobních údajů, což však nebude mít vliv na legalitu zpracování údajů této osoby, které probíhalo na základě tohoto předpokladu a probíhalo před využitím práva na odvolání souhlasu,
- e) právo podat kdykoliv námitku proti zpracování svých osobních údajů z důvodů souvisejících s její zvláštní situací uvedenou v čl. 21 odst. 1 RODO,
- f) právo podat stížnost u dozorového orgánu zabývajícího se ochranou osobních údajů.

Ve věcech souvisejících se zpracováním údajů a výkonem práv náležících osobám, jichž se údaje týkají, mohou osoby kontaktovat správce údajů a korespondenci adresovat na: TUI Poland sp. z o.o., 02-672 Varšava, ul. Domaniewska 41 nebo prostřednictvím internetových stránek www.formularze-daneosobowe.tui.pl.

U správce osobních údajů byl stanoven inspektor ochrany osobních údajů, který může být kontaktován z emailové adresy daneosobowe@tui.pl, kontaktní formulář na adrese www.formularze-daneosobowe.tui.pl nebo písemně na adresu sídla správce.

Osoba, která podala žádost nebo požadavek týkající se zpracování jejích osobních údajů v rámci využití práv, která jí přísluší, může být požádána o odpověď na několik dotazů souvisejících s jejími osobními údaji, které umožní ověření totožnosti.

Informační klauzule

Informujeme, že osobní údaje, které jste poskytli, budou zpracovávány sdružením Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S.A. (správce) se sídlem na ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Varšava. Vámi poskytnuté osobní údaje budou uchovávány do okamžiku promlčení eventuálních nároků nebo vyhasnutí povinnosti uložení údajů vyplývající z právních předpisů. Správce přestane zpracovávat údaje pro potřeby přímého marketingu, včetně profilování již dříve, pokud podáte námitku proti zpracování údajů k těmto účelům. V případě zpracování osobních údajů k marketingovým účelům na základě vámi poskytnutého souhlasu bude správce uchovávat vaše údaje do okamžiku odvolání souhlasu.

Správce stanovil inspektora pro ochranu údajů (IOU), který může být kontaktován na poštovní adrese v sídle správce, elektronicky na emailu: IOD@allianz.pl, nebo formou kontaktního formuláře na internetových stránkách www.allianz.pl, ve všech věcech, které se týkají zpracování osobních údajů a využívání práv souvisejících se zpracováním osobních údajů.

Vámi uvedené údaje budou zpracovávány, když to bude nutné pro:

- posouzení pojistného rizika, rovněž automatizovaným způsobem v rámci profilování klientů před uzavřením smlouvy - právním základem zpracování je právní povinnost, kterou má správce
- uzavření pojistné smlouvy - právní základ zpracování je nutnost zpracování údajů k uzavření a realizaci smlouvy
- splnění pojistné smlouvy - právní základ zpracování je nutnost zpracování údajů k realizaci smlouvy
- účely vyplývající z právně opodstatněných zájmů realizovaných správcem nebo třetí stranou, za které správce považuje především: přímý marketing vlastních výrobků a služeb správce, provádění analýz a statistik, zabránění pojistným trestním činům, uplatňování nároků, zajištění rizik,
- splnění správcem povinností vyplývajících z právních předpisů, včetně předpisů o účetnictví - právní základ zpracování údajů je nutný pro splnění právní povinnosti spočívající na správci.

Vámi uvedené osobní údaje mohou být zpřístupněny subjektům mimo Evropský hospodářský prostor (EHP), které nebyly Evropskou komisí uznány jako zajišťující příslušný stupeň ochrany osobních údajů. Předání osobních údajů výše uvedeným subjektům probíhá na základě standardních klauzulí o ochraně údajů přijatých Evropskou komisí, čímž podléhají příslušným zajištěním v rozsahu ochrany osobních údajů a práv a svobod osoby, které se týkají. Kopii standardních smluvních doložek můžete obdržet od správce.

Uvedení osobních údajů v rozsahu nutném k provedení odhadu pojistného rizika je zákonným požadavkem a jejich neuvedení může mít za důsledek ztrátu možnosti uzavření pojistné smlouvy. V ostatním rozsahu je uvedení osobních údajů dobrovolné ale pro uzavření a realizaci pojistné smlouvy nutné.

Uvedení osobních údajů k marketingovým účelům je dobrovolné. Rozsah osobních údajů zpracovávaných k marketingovým účelům zahrnuje vámi uvedené identifikační údaje, všechny kontaktní údaje, údaje o pojistce a historii pojistných smluv, s výjimkou údajů o zdravotním stavu.

Vámi uvedené údaje, mohou být v případě opodstatněné zpřístupněny mimo jiné podnikům pojišťovny, subjektům poskytujícím právní služby, zdravotnickým střediskům,

subjektům ze skupiny Allianz, zajišťujícím podnikům. Kromě toho mohou být vaše údaje předány subjektům, které zpracovávají osobní údaje na objednávku správce, mimo jiné: pojišťovacím agentům, dodavatelům IT služeb, přičemž takové subjekty zpracovávají údaje na základě smluv uzavřených se správcem a výhradně v souladu s pokyny správce.

V souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů budou rozhodnutí, která se vás týkají, učiněna automatizovaným způsobem, tzn. bez vlivu člověka. Tato rozhodnutí se budou týkat výše pojistné částky a budou založeny na profilování, tzn. automatickém posouzení pojistného rizika týkajícího se pojistné smlouvy uzavřené s vámi. Rozhodnutí budou učiněna mimo jiné na základě vámi uvedených údajů týkajících se:

- místa odjezdu, cíle cesty, délky pobytu, informace, zda se vyskytují chronické nemoci

V souvislosti se zautomatizovaným rozhodováním ohledně výše pojistné sazby máte právo na napadení tohoto rozhodnutí, vyjádření vlastního stanoviska nebo získání zásahu člověka, tzn. přezkoumání údajů a učinění rozhodnutí člověkem.

Máte právo na:

- přístup k obsahu vašich údajů, žádost o jejich úpravu, odstranění nebo omezení jejich zpracování,
- podání námítky se zpracováním osobních údajů v rozsahu, ve kterém je základem pro zpracování osobních údajů právně opodstatněný zájem správce,
- podání stížnosti na předsedu Úřadu pro ochranu osobních údajů,
- odvolání souhlasu v rozsahu, v jakém je souhlas základem pro zpracování osobních údajů. Odvolání souhlasu nemá vliv na shodu s oprávněním na zpracování, které bylo provedeno na základě souhlasu před odvoláním,
- přenesení osobních údajů.

Úplný obsah informační klauzule je dostupný v prodejně a na internetových stránkách www.allianz.pl

CERTIFIKÁT O POJIŠTĚNÍ ALLIANZ PRO KLIENTY TUI

Tento dokument je potvrzením o uzavření pojistné smlouvy s číslem, které je shodné s číslem rezervace TUI uvedeným na první straně. Na předchozích stránkách tohoto dokumentu byly uvedeny údaje osoby uzavírající smlouvu: údaje pojistitele, údaje pojištěných osob, doba trvání pojištění a kód zvolené pojistky.

**Pojišťovna a
doručovací adresa**

Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz Polska S. A., (správce) se sídlem ve
Varšavě na ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02-685 Varšava.

Kód zvoleného pojištění, který byl uveden na první straně, je vysvětlen níže v tabulce použitých kódů:

Pojistné balíčky Allianz	Kód tarifu pro 1 pojištěnou osobu	Kód tarifu po pojištěnou rodinu*	Územní rozsah
Základní povinný	COW- pojištění započítané do ceny zájezdu		Svět bez země bydliště

Pojistné podmínky včetně pojistných částek uvádí dokument:

Všeobecné pojistné podmínky „Allianz pro klienty TUI Poland“ přijatý rozhodnutím představenstva TUIR Allianz Polska S.A. č. 69/2018, který je aplikován na pojistné smlouvy uzavírané od 11. června 2018.

Reklamační řízení

Reklamacie související se službami poskytovanými spol. ALLIANZ může být podána v každé jednotce ALLIANZ obsluhující klienty a v sídle ALLIANZ (ul. Rodziny Hiszpańskich 1, 02685 Varšava). Reklamacie může být podána v těchto formách: ústní (tel. 224 224 224), elektronické na adresu skargi@allianz.pl. Orgánem příslušným pro řešení reklamacie je vedení ALLIANZ nebo oprávněná osoba spol. ALLIANZ. Řešení reklamacie a poskytnutí odpovědi proběhne bez zbytečného prodlení, nejpozději do 30 dnů ode dne obdržení reklamacie. Pro zachování výše uvedeného termínu stačí zaslání odpovědi na klienta před jeho uplynutím. V obzvláště komplikovaných případech znemožňujících vyřešení reklamacie a poskytnutí odpovědi ve lhůtě 30 dnů, může být termín vyřešení reklamacie a poskytnutí odpovědi prodloužen na 60 dnů ode dne obdržení reklamacie. Informace na klienta s předpokládaným termínem vyřízení reklamacie a poskytnutí odpovědi bude obsahovat důvod zpoždění a okolnosti, které musí být pro vyřešení záležitosti zjištěny. Odpověď na reklamaci bude poskytnuta v papírové formě nebo pomocí jiného trvalého média obsahujícího informace, s tím, že odpověď může být dodána elektronickou poštou výhradně na žádost klienta. Přesnější informace týkající se režimu podání a vyřešení reklamacie se nachází na internetových stránkách www.allianz.pl a v jednotkách ALLIANZ obsluhujících klienty. ALLIANZ podléhá doзору Komise finančního dozoru. Žádost o vyřešení záležitosti může být podána na finančního mluvčího. Regresní žaloba vyplývající z pojistné smlouvy může být podána dle předpisů o obecné příslušnosti anebo prostřednictvím soudu příslušného pro místo bydliště nebo sídlo pojistitele, pojištěnce nebo osoby oprávněné z pojistné smlouvy, jakož i pro místo bydliště dědice pojištěného nebo dědice oprávněné osoby z pojistné smlouvy. V případě sporů týkajících se smluvních povinností vyplývajících ze smluv uzavíraných prostřednictvím internetových stránek nebo jiných elektronických prostředků mezi Allianz a spotřebiteli, existuje možnost využití internetového systému pro řešení sporů - platformy ODR. K tomuto účelu je spotřebitel povinen vyplnit elektronický formulář stížnosti dostupný na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Oznámení škody

Tísňové centrum Allianz je v provozu 24 hodin denně/7 dnů v týdnu:

Telefon / Phone: +48 22 591 95 12 nebo +48 22 281 95 12

Email: pmu.szukody@mondial-assistance.pl