

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

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Všeobecné obchodní podmínky pro prodej zájezdů a pro obstarání služeb cestovního ruchu provozovatele cestovní kanceláře TIPATOURE 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 TIPATOURE) jsou platné pro:
 - 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).
 - 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 spojenými 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:
 - smlouvy o zájezdu
 - smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.
- TIPATOURE 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. TIPATOURE 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 kanceláře TIPATOURE 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 TIPATOURE.

Článek I – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU, PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

1. Smlouva o zájezdu (SoZ)

- Zájezdem se rozumí soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu a zároveň přesahující 24 hodin, nebo jsou nabízeny či prodávány s označením „zájezd“.
- V případě zájezdů 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.
- 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 pojetými důsledky. Vše co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.
- Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá TIPATOURE zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v PDF.
- d) V případě uzavření Smlouvy o zájezdu TIPATOURE 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 TIPATOURE, na základě TIPATOUREM uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku.

2. Smlouva o Službě cestovního ruchu (SoSCR)

- 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.
- 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).
- Pro účely obstarání služby SoSCR není TIPATOURE pojištěn pro případ úpadku a není povinen zákazníkovi předávat vzorový formulář.
- TIPATOURE při obstarání služeb cestovního ruchu odpovídá za vady obstarání 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 požadáném 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 TIPATOURE poskytl první službu (např. nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů a pobytů bez dopravy). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět.

Článek II. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. 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 TIPATOURE.

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 nedržení termínu úhrady zákazníkem je TIPATOURE 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 TIPATOURE či jinými poukázkami, které TIPATOURE akceptuje, zákazník i TIPATOURE postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými jejich vydavatelem. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně TIPATOURE 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 zákaznickova odstoupení od smlouvy či zrušení zájezdu/služby cestovního ruchu ze strany TIPATOURE.

Článek III. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- právo vyžadovat od TIPATOURE informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb,
- právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
- právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů a informací, které jsou TIPATOURE 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).
- právo písemně oznámit TIPATOURE, 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 TIPATOURE v termínu nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu nebo nastoupením na pobyt. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu/pobytu a nákladů, které TIPATOURE vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka,
- 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:

- poskytnout TIPATOURE součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádění TIPATOUREM požadovaných údajů ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů,
- 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,
- 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 TIPATOURE 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 způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. 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 TIPATOURE vzniknou.

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

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

Článek IV.PRÁVA A POVINNOSTI TIPATOURE

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

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

Článek V. ZMĚNY A ZRUŠENÍ DOHODNUTÝCH SLUŽEB

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

- TIPATOURE si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze SoZ/ SoSCR. Údaje o změně je TIPATOURE povinen oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.
- Nuťí-li vnější okolnosti TIPATOURE podstatně změnit některou z hlavních náležitostí SoZ/ SoSCR nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které TIPATOURE dle Smlouvy přijal, nebo navrhne-li TIPATOURE zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odpustné 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 TIPATOURE 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 TIPATOURE odstoupit od smlouvy nebo výše odpustného 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

- TIPATOURE 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) TIPATOURE 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 oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu, ještě před jeho zahájením.
- V těchto případech je TIPATOURE povinen zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem. V této situaci nevzniká TIPATOURE vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka

TIPATOURE 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:

- u zájezdů/pobytů v ČR:
 - 10 a více dní před nástupem 200,- Kč
 - u zájezdů/pobytů v ostatních destinacích:
 - 10 a více dní 400,- Kč.

V případě změny jména a jiných osobních údajů, změny termínu zájezdu nebo místa odjezdu:

- u zájezdů/pobytů v ČR:
 - 30 a více dní před nástupem 100,- Kč
 - 29 a méně dní 200,- Kč
- u zájezdů/pobytů 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

1. TIPATOURE je oprávněn před zahájením zájezdu nebo poskytnutím služby cestovního ruchu od SoZ / SoCR odstoupit z důvodu:

- zrušení zájezdu nebo zrušení pobytu dle článku V, odst. 1 a 2 Podmínek, nebo
 - poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Oznámení o odstoupení od smlouvy doručí TIPATOURE zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
- Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt:
 - bez uvedení důvodu,
 - nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývajících ze smlouvy dle článku V, odst. 1a 2 Podmínek
 - z důvodu porušení povinnosti TIPATOURE, vyplývajících ze smlouvy,
 - 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.

3. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí TIPATOURE, 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 povinností zákazníkem stanovených smlouvou a Podmínkami, je zákazník povinen zaplatit TIPATOURU odpustné ve výši stanovené 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 % 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 vzniklé náklady se rozumí provozní náklady TIPATOURU a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzeckým 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 vzájemně 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 nesnázi.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovatých 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/delegátka TIPATOURU, případně pokud zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce TIPATOURU či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát této o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavateli /poskytovateli 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 nejménší.

Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže TIPATOUR odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžitě 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 jí 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 odstupného.

7. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídně 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 navrhané náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje Smlouva o zájezdu, poskytne TIPATOUR zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhané 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 kancelář již 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 zákazníků, 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 zákaznickem, třetí osobou, která není spojená s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekefanatelnou příležtkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

3. 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. 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 zákaznickem, 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 pojišťovna, a.s., Karadžičova 10, 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) neprokytne 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. Zjistí-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 doprava, 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 cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím TIPATOURU. TIPATOUR na vyzádnání zákazníka takovéto pojištění zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákaznickem 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 spolucestujících

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, pojišťovně). 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 příjemcem osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společností). 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, poštu 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 propagčních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

6. Výše uvedené 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, vžnašet 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 se 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. Smlouvy, 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 v 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.

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 1.12.2023. Dnem nabytí účinnosti těchto Podmínek pozbyvají účinnosti Podmínky ze dne 1.1.2021.

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

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