

Všeobecné smluvní podmínky

DEFINICE POJMŮ

1. Cestovní kancelář TIP travel, s.r.o., se sídlem náměstí 14. října 1307/2, 150 00 Praha 5 – Smíchov, IČ: 017 40 512, zapsaná v OR Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 211213(dále jen „CK“)
2. Cestující: Fyzická osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu nebo které mají být poskytnuty služby cestovního ruchu na základě uzavřené smlouvy o zájezdu. Všechny osoby na straně cestujícího jsou povinny plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu společně a nerozdílně.
3. Zákon: Zákon č. 111/2018 Sb. o zájezdech, spojených službách cestovního ruchu, některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o změně a doplnění některých zákonů.
4. Trvanlivý nosič: Prostředek, který umožňuje cestujícímu nebo CK uchovat jemu adresované informace způsobem umožňujícím jejich použití v budoucnosti na dobu, která odpovídá účelu těchto informací, a která umožňuje nezměněné reprodukování uložených informací, zejména papír, e-mail, SMS, USB klíč, CD, DVD, paměťová karta nebo pevný disk počítače.
5. Prodejní místo: Provozovna nebo jiný prostor, kde obchodník obvykle vykonává svou podnikatelskou činnost, včetně webového sídla nebo jiných prostředků dálkové komunikace, které umožňují uzavření smlouvy bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran.
6. Cestovní služby – služby cestovní kanceláře, které nejsou ve smyslu Zákona č. 111/2018 Sb. podle §1b Zájezdem nebo podle §1c Spojenou službou cestovního ruchu.

I. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1. Smlouva o zájezdu vzniká mezi CK a cestujícím na základě řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK nebo jinou CK zmocněnou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, které zprostředkovávají služby CK. Za řádně vyplněnou a podepsanou smlouvu o zájezdu cestujícím ve smyslu předchozí věty se považuje i řádně vyplněná a podepsaná smlouva o zájezdu jeho zákonným zástupcem nebo zplnomocněným zástupcem. Součástí smlouvy o zájezdu jsou všechny písemné doklady a informace, které cestující od CK obdrží nebo na jejichž základě cestující uzavře smlouvu, a to zejména formulář standardních informací pro smlouvy o zájezdu/službě, informace na webovém sídle CK, Všeobecné informace a Všeobecné smluvní podmínky, písemné pokyny - podrobnější informace o zájezdu, pobytu nebo objednaných službách.
2. Jiná CK zmocněná cestovní kancelář nebo cestovní agentura, která zprostředkovává služby CK, není zmocněna dohodnout s cestujícím ustanovení ve smlouvě o zájezdu nebo poskytovat cestujícímu informace, které jsou v rozporu s popisem nebo s informacemi o zájezdu uvedenými na webovém sídle CK nebo v jiných písemných materiálech CK. V případě jejich rozporu mají přednost informace ze zdroje CK.
3. Osoba, která jedná za cestujícího nebo jako cestující, podpisem smlouvy potvrzuje, že je na základě zákona nebo zmocnění oprávněná jménem cestujícího uzavřít smlouvu a že v případě uzavření smlouvy ve prospěch jiné osoby tato vyjádřila souhlas s účastí na zájezdu. Taková osoba prohlašuje, že disponuje souhlasem ke zpracování osobních údajů této osoby a že ji informoval o podmínkách zpracování dle této smlouvy. Jednající osoba se současně zavazuje splnit všechny ve smlouvě dohodnuté finanční závazky vyplývající ze smlouvy o zájezdu a předat všem cestujícím kompletní informace určené CK pro cestující. Veškerá korespondence spojená s předmětem smlouvy o zájezdu bude vedena s osobou, která jedná za cestujícího, nebo jako cestující.

II. CENA, ZMĚNA CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenou za zájezd a všechny služby, které si cestující objednal nebo které jsou zahrnuty do zájezdu (dále jen „cena zájezdu“) se rozumí cena celkem, uvedená ve smlouvě o zájezdu. Ze slev, poskytovaných CK, má cestující nárok pouze na ty, které jsou v platnosti ke dni vzniku smluvního vztahu, kdy si je musí i uplatnit, jinak jeho nárok na jejich poskytnutí zaniká. V případě možnosti využití více druhů slev není možná jejich kumulace, cestující si může vybrat tu, která je pro něj výhodnější, není-li určeno nebo výslovně dohodnuto s CK jinak. Na akční ceny publikované formou akční nabídky se nevztahují žádné další slevy. Smluvní strany berou na vědomí, že do ceny zájezdu mohou být ještě dodatečně zahrnuty náklady a poplatky, které nelze určit před uzavřením smlouvy o zájezdu a na které byl cestující předem upozorněn v souladu se zákonem.

2. Slevy se vztahují na základní ceníkovou cenu zájezdu pro osoby na základním lůžku a na přistýlkách. Slevy se nevztahují na jakékoli povinné a nepovinné příplatky, poplatky a pojištění. Slevy se nevztahují ani na paušální dětské ceny letenek, ani na speciální akční TOP FIRST MINUTE ceny letenek. Slevy se také nevztahují na pobytově-poznávací, poznávací a poutní zájezdy, na autobusovou dopravu, příplatky k autobusové dopravě a dopravu na letiště, na jakékoli povinné příplatky a jiné nepovinné příplatky a poplatky na doplňkové služby a víza. Všechny prodejní akce platí jen na letní pobytové zájezdy a jen do vyprodání akčních účastnických míst na zájezdech, které jsou počtem omezené. Stálí klienti jsou ti, kteří cestovali s CK alespoň jednou v posledních pěti letech a mohou účast na zájezdu prokázat. Podmínky prodejní akce Snížená záloha, Garance bezplatného storna zájezdu a Bezplatné výměny zájezdu v rámci prodejní akce GARANCE JISTOTA do 1.3.2026 se nevztahují na vybrané ubytovací kapacity (informace je uvedena na web sídle CK při konkrétním ubytování) a zájezdy do exotických destinací.

3. Cena „DVOUTERMINU“, tzn. 15 denního (14 nocového) leteckého pobytového zájezdu představuje součet dvou, za sebou následujících 7 nocových termínů, od kterého se odpočítává částka specifikovaná u ceníku konkrétní destinace, snížena o aktuální výši procentuálně poskytnuté slevy.

4. Při poskytování slev pro děti je rozhodující věk dítěte k poslednímu dni zájezdu, resp. ukončení čerpání služeb.

5. Právo na poskytnutí všech objednaných služeb vzniká cestujícímu až zaplacením celkové ceny zájezdu a splněním ostatních podmínek poskytnutí služeb.

6. CK má právo požadovat při uzavírání smlouvy zaplacení zálohy v minimální výši 50 % ceny zájezdu nebo všech objednaných služeb. Zbývající část ceny za objednaný zájezd nebo za všechny objednané služby je cestující povinen zaplatit nejpozději ve lhůtě do 46 dnů před zahájením zájezdu, resp. zahájením čerpání služeb. Nedodržení splatnosti je porušením základních povinností cestujícího.

7. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší jako 46 dní před zahájením zájezdu, resp. zahájením čerpání služeb, je cestující povinen zaplatit 100 % ceny zájezdu nebo objednaných služeb při vzniku smluvního vztahu. Tato povinnost platí i při speciálních akcích s touto podmínkou.

8. Při koupi zájezdu prostřednictvím internetu cestující musí uhradit zálohovou fakturu do 1 dne od jejího vystavení a zaslat jí podepsanou smlouvu na elektronickou adresu určenou cestovní kanceláří nebo formou doporučené zásilky na sídlo CK do 2 dnů od podpisu smlouvy. Pokud tak neučiní, má CK právo odstoupit od smlouvy. Při koupi zájezdu do 10 dnů před zahájením zájezdu a při posledních místech je CK oprávněna požadovat přímý vklad na účet.

9. Za den zaplacení se považuje den, kdy byly peněžní prostředky připsány na účet CK, resp. převzato CK v hotovosti.

10. Smluvní strany se dohodly, že CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu jako přímý důsledek změn týkajících se:

a) ceny přepravy cestujících vyplývající ze změn cen pohonných látek nebo jiných zdrojů energie,

b) výše daní nebo poplatků za služby cestovního ruchu tvořící zájezd účtovaných třetí osobou, která není přímým poskytovatelem služeb cestovního ruchu tvořících zájezd, včetně místní daně za ubytování, letištních poplatků a přístavních poplatků nebo poplatků za nástup nebo výstup na letištích a v přístavech, když v takovém případě bude cena zvýšena o hodnotu zvýšení těchto daní a poplatků při srovnání výše těchto daní a poplatků při uzavření smlouvy o zájezdu s výší těchto daní a poplatků ke dni zahájení zájezdu, nebo

c) směnných kurzů měn týkajících se zájezdu, když v takovém případě bude cena zvýšena o hodnotu posílení kurzu takové měny vůči EUR u při srovnání hodnoty tohoto kurzu při uzavření smlouvy o zájezdu s hodnotou tohoto kurzu ke dni zahájení zájezdu.

11. Cestující má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů uvedených v odstavci 10 tohto článku, ke kterému došlo od uzavření smlouvy o zájezdu do zahájení zájezdu.

12. Jednoznačně a srozumitelně formulované oznámení o zvýšení ceny zájezdu na trvanlivém nosiči spolu s odůvodněním a výpočtem zvýšení ceny zájezdu musí být cestujícímu prokazatelně odesláno nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Cestující je povinen doplatit vzniklý rozdíl bezodkladně, nejpozději ve lhůtě určené v písemném oznámení o zvýšení ceny.

13. Pokud zvýšení ceny podle tohoto článku překročí 8 % celkové ceny zájezdu, smluvní strany budou postupovat podle čl. V, ods. 1 písm. b)

14. CK není povinna vrátit zaplacenou cenu zájezdu, pokud se cestující nezúčastnil zájezdu z důvodů za které neodpovídá CK.

15. CK garantuje neměnnost ceny cestovních služeb při změně směnného kurzu mezi měnami CZK a EUR v rozsahu +/-15% od kurzu ČNB k 31.11.2025.

16. V případě porušení smluvní povinnosti vyplývající dle bodu 6 tohto článku, má CK právo účtovat smluvní pokutu ve výši 30 eur. Ostatní práva CK tím nejsou dotčeny.

17. Emisní environmentální příplatek – je účtován při leteckých zájezdech a jeho výška je stanovena na 40 € na osobu od 2 let pro Kypr a 30 € na osobu od 2 let pro ostatní destinace. Letecká přeprava a tedy i charterové lety jsou součástí systému obchodování s emisními povolenkami (EU ETS). Systém pokrývá emise z letů s odletem nebo příletem na letiště nacházející se v Evropské unii, respektive v EHP. Výše emisního příplatku pro sezónu 2026 se odvíjí od sazby emisní povolenky PCP v EUR, publikovanou jako „contract C-EUA Future High.” Sazba emisní povolenky je účtována za každou osobu nad 2 roky (cena je v eurech za metrickou tunu). Sazba emisní povolenky v intervalu:

Kypr	Ostatní destinace
26 - 50 € = 35 €	26 - 50 € = 25 €
51 - 75 € = 40 €	51 - 75 € = 30 €

76 -100 € = 45 €

76 -100 € = 35 €

V případě sazby emisní povolenky pod 26 € a nad 100 € bude pro emisní environmentální příplatek uplatňovaný alikvótní výpočet emisního příplatku podle stejné metodiky. Zdroj: www.theice.com/products/197/EUA-Futures.

18. Poplatek za zvýšení dopravních nákladů včetně cen pohonných hmot (viz tabulka) – nazývaný také jako palivový poplatek nebo palivový příplatek je poplatek, který odráží zvýšení ceny dopravních nákladů pro CK ze strany leteckých a autobusových dopravců.

19. Lázeňský poplatek, resp. turistická/ekologická taxa (daň) a servisní poplatek jsou povinné v Chorvatsku, Černé Hoře a Albánii a platí se při koupi zájezdu přímo v CK. Pobytová (hotelová) taxa/ekologická taxa (daň) je povinná v Itálii, Řecku, na Maltě a ve Španělsku v závislosti na konkrétním regionu jakož i třídy hotelu a musí být uhrazena přímo na místě pobytu v hotelu. Aktuální výška povinných příplatků je uvedena ve smlouvě.

III. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÍCÍHO

1. K základním právům cestujícího patří:

a) Právo na řádné poskytnutí zcela zaplaceného zájezdu a služeb.

b) Právo na řádné poskytnutí informací, týkajících se zájezdu a objednaných služeb které jsou CK známy, jakož i seznámení se se změnami, o kterých se CK později dozvěděla, byla-li zaplacená cena zájezdu. Informační povinnost ve smyslu zákona tímto není žádným způsobem dotčena.

c) Právo odstoupit od smlouvy kdykoli i bez udání důvodu před začátkem čerpání služeb, a to za podmínek dle čl. VI. těchto podmínek.

d) Před zahájením zájezdu může cestující na trvanlivém nosiči oznámit CK, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba, která splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu; souhlas třetí osoby s postoupením smlouvy o zájezdu musí být součástí tohoto oznámení. Změna cestujícího je vůči CK účinná, pokud bylo oznámení o postoupení smlouvy o zájezdu podle první věty doručeno CK v přiměřené lhůtě, nejpozději však sedm dní před zahájením zájezdu; dnem doručení oznámení se osoba uvedená v oznámení stává cestujícím. Původní cestující a nový cestující společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení zbytku ceny zájezdu a všech poplatků, příplatků a jiných nákladů, které vzniknou v souvislosti se změnou cestujícího a o kterých je CK informuje. Poplatky a příplatky podle předchozí věty nesmí být nepřiměřené a nesmí přesáhnout skutečné náklady, které vznikly CK v důsledku postoupení smlouvy. CK je povinna novému cestujícímu prokázat vznik dodatečných poplatků a příplatků v důsledku postoupení smlouvy o zájezdu. Souhlas nového cestujícího podle tohoto odstavce musí obsahovat souhlas s uzavřenou smlouvou a prohlášení, že splňuje všechny dohodnuté podmínky účasti na zájezdu nebo které jsou podmínkou pro čerpání objednaných služeb. Při ujednání společné a nerozdílné odpovědnosti původního a nového cestujícího za zaplacení ceny zájezdu je CK oprávněna postupovat podle ods. 4 článku II. v případě, že cena zájezdu nebude uhrazena. Nový cestující nemá nárok na zohlednění akcí, slev a jiných benefitů, které byly spojeny výhradně s osobou původního cestujícího nebo s podmínkami speciálních akcí.

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

f) Právo na kontakt na zástupce CK, na kterého se cestující může obrátit v nesnázích v průběhu celého zájezdu s žádostí o pomoc a který je zároveň oprávněn přijímat a vyřizovat reklamace. V případě poskytnutí osobních údajů jiné fyzické osoby cestující prohlašuje, že disponuje jejím

souhlasem, který kdykoli na žádost CK umí doložit a zároveň ji informoval o podmínkách zpracování osobních údajů CK.

2. K základním povinnostem cestujícího patří zejména:

a) Poskytnout CK součinnost, potřebnou k řádnému zabezpečení zájezdu a objednaných služeb, a to zejména poskytnutí úplných a pravdivých údajů pro účely smlouvy a ostatních potřebných dokladů jakož i předložení všech příslušných podkladů a dokumentů, kterými je poskytnutí služeb podmíněno. V případě řádného nesplnění této povinnosti je cestující povinen uhradit CK veškeré náklady a škodu, která poskytnutím nesprávných a neúplných údajů CK vznikla.

b) Nahlásit předem čerpání služeb jinými osobami jako státními příslušníky ČR, v opačném případě CK neodpovídá za řádné zajištění zájezdu nebo za poskytnutí služeb těmto osobám. Jiní jako slovenští a čeští státní příslušníci odpovídají sami za splnění všech potřebných náležitostí (např. pasových, celních, devizových a jiných předpisů země místa zájezdu), kterými je poskytnutí zájezdu a čerpání služeb v SR/ČR a v zahraničí pro ně podmíněné.

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

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

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

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

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

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

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

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

k) Respektovat bezpečnostní předpisy a pokyny související s bezpečností přepravy jakož i podrobit se pokynem personálu na palubě letadla, respektovat zákaz kouření na palubě letadla, nechovat se agresivně nebo obtěžujíc vůči spolucestujícím a pod.

Při neplnění povinností uvedených v předchozí větě je vyloučena jakákoli odpovědnost CK za neúčast resp. vyloučení cestujícího na zájezdu či za nemožnost řádného využití objednaných služeb.

IV. POVINNOSTI CK

1. K základním povinnostem CK patří zejména kromě plnění ustanovení vyplývajících ze zákona č.j. 111/2018 Sb. Zákon o zájezdech, spojených službách cestovního ruchu, některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o změně a doplnění některých zákonů:

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

b) Povinnost po celou dobu prodeje zájezdů mít uzavřenou smlouvu zajišťující ochranu pro případ úpadku.

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

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

V. ZMĚNA DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Před začátkem čerpání služeb (zájezdu):

a) Smluvní strany se dohodly, že CK je oprávněna před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, jedná-li se o změnu, která je zanedbatelná a CK bude informovat cestujícího o změně jednoznačným, srozumitelným a určitým způsobem na trvanlivém nosiči. Za zanedbatelnou změnu podmínek smlouvy o zájezdu se v nezbytných a opodstatněných případech považuje změna místa a ubytovacího objektu za podmínky, je-li zajištěno náhradní ubytování minimálně stejné a vyšší kategorie a v podobné oblasti, změna pořadí navštívených míst, změna dopravy z dopravních, bezpečnostních nebo jiných operativních důvodů, změna místa odjezdu a příjezdu za podmínky, že je zajištěna bezplatná doprava z a na původní místo.

b) Je-li CK nucena podstatně změnit některý ze základních znaků služeb cestovního ruchu Zákona č. 111/2018 Sb. zákona, nebo navrhuje zvýšit cenu zájezdu o více jako osm procent, navrhne cestujícímu změnu smlouvy o zájezdu. V takovém případě CK neprodleně informuje cestujícího jednoznačným, srozumitelným a určitým způsobem na trvanlivém nosiči o

i) navrhovaných změnách a o jejich vlivu na cenu zájezdu,

ii) právu cestujícího navrhované změny v určené přiměřené lhůtě přijmout nebo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného,

iii) skutečnosti, že pokud cestující ve lhůtě podle písmene ii) nepřijme navrhované změny smlouvy o zájezdu, smlouva o zájezdu zanikne, a

iiii) ceně náhradního zájezdu, je-li takový náhradní zájezd cestujícímu nabídnut.

Pokud cestující odstoupí od smlouvy o zájezdu a nepřijme nabídku náhradního zájezdu, CK je povinna vrátit cestujícímu všechny platby uskutečněné cestujícím nebo jeho jménem bezodkladně, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu.

2. Během čerpání služeb:

a) CK je oprávněna provést operativní změny programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z objektivních důvodů, zásahů vyšší moci, rozhodnutí státních a jiných příslušných orgánů nebo mimořádných okolností, které CK nemá možnost ovlivnit a předvídat, není možné původní program zájezdu a služby zajistit, přičemž v takovém případě je CK povinná: • zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě co nejvíce srovnatelném a odpovídajícím charakteru původních služeb, přičemž v případě zabezpečení služeb na minimálně stejné úrovni (např. náhradní ubytování v hotelu stejné, resp. vyšší kategorie) jsou všechny další nároky cestujícího vyloučeny, nebo • vrátit cestujícímu zaplacenou cenu za neposkytnuté, resp. náhradním plněním nekompensované služby, nebo • poskytnout cestujícímu slevu ze zaplacené ceny služeb, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, nebo • poskytnout cestujícímu neprodleně pomoc, nebo • zajistit jiná práva podle zákona.

b) CK nenese odpovědnost za následky změněných nebo neposkytnutých služeb nebo programu, zapříčiněných událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností (např. z důvodu zpoždění dopravního prostředku, způsobeného technickými poruchami, počasím, dopravní situací, stávkou, vojensko-politickými událostmi, přírodními katastrofami a podobnými okolnostmi neovlivnitelnými ze strany CK, nebo zapříčiněním třetí strany, která není poskytovatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu).

c) Cestující bere na vědomí, že při službách, součástí kterých je ubytování, je první a poslední den určený především pro přepravu a transfer, a proto reklamace z délky pobytu z důvodu kratšího pobytu v první resp. poslední den pobytu se považují za neopodstatněné. Cena přenocování včetně všech stravovacích služeb je kalkulována za každé jedno zahájené přenocování (i částečně čerpáno).

3. Při nenastoupení na zájezd z důvodu neuskutečnění původně plánovaného odletu, dochází k propadnutí (zániku platnosti) obousměrné letenky. Při následném individuálním zakoupení jednosměrné letenky není nárokovatelná zpáteční cesta bez předchozí akceptace ze strany letecké společnosti. Změnu obousměrné letenky na jednosměrnou potvrzuje letecká společnost cestovní kanceláři a změna je individuálně zpoplatněna.

VI. Odstoupení od smlouvy cestujícím a odstupné

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

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

a) skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z ceny zájezdu a pojistné, pokud cestující odstoupí od smlouvy ve lhůtě 46 dní a více před termínem

zahájení zájezdu,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. CK může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti nahradit škodu cestujícímu způsobenou tímto odstoupením

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

20 dní před zahájením zájezdu, jde-li o cestu, která trvá déle než 6 dní,

7 dní před zahájením zájezdu, jde-li o cestu, která trvá od 2 dnů do 6 dnů,

48 hodin před zahájením zájezdu, pokud jde o cesty, které trvají méně než 2 dny, nebo

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

6. Při smlouvě uzavřené mimo prodejní místo je cestující oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu i bez uvedení důvodu a bez povinnosti zaplatit odstupné ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy o zájezdu. Oprávnění cestujícího podle první věty se nevztahuje na zájezdy, jejichž cena je snížena z důvodu jejich poskytnutí v krátké době po uzavření smlouvy o zájezdu a vyloučení práva cestujícího odstoupit od smlouvy o zájezdu podle první věty. U zájezdů, jejichž cena je snížena z důvodu jejich poskytnutí v krátké době po uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. Last minute) je vyloučeno právo cestujícího odstoupit od smlouvy o zájezdu podle tohoto odstavce.

VII. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ, ODPOVĚDNOST ZA POSKYTOVÁNÍ ZÁJEZDU

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

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

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

4. Určení lhůty podle odst. 1 písm. 3 tohoto článku není potřebné, pokud CK oznámí cestujícímu, že nápravu neprovede, nebo pokud náprava nesnese odklad vzhledem na zvláštní zájem cestujícího.

5. Pokud CK neprovede nápravu podle odstavce 3 tohoto článku, nabídne cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu i tehdy, pokud návrat cestujícího na místo odjezdu není zajištěn podle smlouvy o zájezdu, přičemž tyto náhradní služby cestovního ruchu musí být

a) stejné kvality nebo vyšší kvality, jak je uvedeno ve smlouvě o zájezdu, bez dodatečných nákladů pro cestujícího, nebo

b) nižší kvality, než je uvedena ve smlouvě o zájezdu, s nabídkou přiměřené slevy z ceny těchto služeb cestovního ruchu.

6. Cestující může odmítnout náhradní služby cestovního ruchu nabídnuty CK podle odstavce 5 tohoto článku, pokud náhradní služby cestovního ruchu nejsou srovnatelné se službami cestovního ruchu uvedenými ve smlouvě o zájezdu nebo nabídnutá sleva z ceny zájezdu za služby cestovního

ruchu nižší kvality není přiměřená. Pokud poskytnutí náhradních služeb cestovního ruchu cestující v souladu s první větou odmítne nebo tyto náhradní služby cestovního ruchu nemůže z objektivních důvodů přijmout, cestující pokračuje v užívání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem oznámení podle odstavce 2 tohoto článku, a CK poskytne cestujícímu přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které byly předmětem oznámení podle odstavce 2 tohoto článku.

7. Pokud CK neprovede nápravu podle odstavce 3 tohoto článku ani nezajistí cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu podle odstavce 5, cestující má právo

- a) provést nápravu sám a požadovat od CK náhradu účelně vynaložených nákladů s tím spojených,
- b) odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného a požadovat přiměřenou slevu z ceny zájezdu za služby cestovního ruchu, které nebyly poskytnuty řádně a včas, pokud jde o podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

8. CK je povinna vyhotovit ve spolupráci s cestujícím písemný záznam a předat cestujícímu kopii tohoto písemného záznamu, pokud

- a) neprovede nápravu podle odstavce 3 a odstavce 5 písm. a) tohoto článku,
- b) zajistí cestujícímu náhradní služby cestovního ruchu podle odst. 5 písm. b) tohoto článku,
- c) cestující v souladu s odstavcem 6 první větou náhradní služby cestovního ruchu odmítne nebo je nemůže z objektivních příčin přijmout,
- d) cestující podle odst. 7 písm. a) tohoto článku provede nápravu sám.

9. Cestující má právo uplatnit reklamaci zájezdu do dvou let od skončení zájezdu, nebo pokud se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy se měl zájezd skončit podle smlouvy o zájezdu. Pokud je to možné, cestující při uplatnění reklamace přiloží písemný záznam podle odstavce 8 tohoto článku.

10. Cestující má právo na přiměřenou slevu podle odstavce 5 písm. b), odstavce 6 nebo odstavce 7 tohoto článku. Pokud CK neprokáže, že porušení smlouvy o zájezdu způsobil cestující, je povinna cestujícímu do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace vrátit část ceny podle první věty s přihlédnutím k závažnosti a době trvání porušení smlouvy o zájezdu/službě; tím není dotčeno právo cestujícího požadovat náhradu škody.

11. Je-li součástí zájezdu i přeprava cestujícího, CK v případech podle odstavce 6 a odst. 7 písm. b) tohoto článku zajistí repatriaci srovnatelnou přepravou, a to neprodleně a bez dodatečných nákladů pro cestujícího.

12. Pokud v důsledku neodvratitelných a mimořádných okolností není možné zajistit návrat cestujícího dle smlouvy o zájezdu, CK hradí náklady na potřebné ubytování, pokud možno stejné kategorie a třídy, v trvání nejvýše tří nocí na jednoho cestujícího. Jsou-li v jednotlivých předpisech o právech cestujících platných pro příslušné dopravní prostředky k návratu cestujícího stanovené delší lhůty, uplatňují se tyto delší lhůty.

13. Omezení nákladů na ubytování podle odstavce 12 tohoto článku se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy, nezletilé osoby bez doprovodu nebo osoby, které potřebují zvláštní lékařskou péči, pokud byla CK o jejich zvláštních potřebách informována nejméně 48 hodin před zahájením zájezdu.

14. CK se nemůže odvolávat na neodvratitelné a mimořádné okolnosti za účelem omezení odpovědnosti uhradit náklady na ubytování podle odstavce 12 tohoto článku, pokud se na tyto okolnosti nemůže odvolávat příslušný poskytovatel přepravy.

15. Cestující je oprávněn oznámení, žádost, reklamaci nebo stížnost (dále jen „podnět“), které se týkají poskytování zájezdu, doručovat přímo cestovní agentuře, jejímž prostřednictvím si zájezd zakoupil. Cestovní agentura je povinna postoupit doručený podnět CK bezodkladně. Den doručení podnětu cestovní agentuře se považuje za den doručení CK.

16. CK je povinna poskytnout přiměřenou pomoc cestujícímu v nesnázích neprodleně, a to i za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, zejména poskytnutím

a) vhodných informací o službách zdravotní péče, místních orgánech a zastupitelském úřadě Slovenské a České republiky,

b) pomoci cestujícímu s komunikací na dálku a s nalezením náhradního řešení problému

Pokud se cestující ocitne v nesnázích v důsledku svého úmyslného jednání nebo své nedbalosti, CK je oprávněna požadovat od cestujícího za poskytnutou pomoc úhradu. Výše úhrady nesmí přesáhnout výši skutečných nákladů, které vznikly CK poskytnutím pomoci cestujícímu.

17. Při řešení nároků podle tohoto článku je cestující povinen poskytovat CK maximální součinnost, aby bylo možné nedostatky co nejúčinněji odstranit a zabránilo se vzniku jakýmkoli nárokům, nebo škodám nebo aby se jejich rozsah snížil.

18. Informace o reklamačních postupech:

a) Cestující je oprávněn uplatnit reklamaci v sídle a v kterékoli pobočce (provozu) CK. Reklamaci lze uplatnit i u provizního prodejce CK u kterého došlo k zakoupení reklamovaného zájezdu, nebo jiné reklamované služby.

b) Reklamace se uplatňuje osobně s vydáním potvrzení o uplatnění reklamace, prostředky dálkové komunikace nebo poštou. Klient má nárok být poučen o jeho právech ve smyslu obecně závazné právní úpravy.

c) Osobami pověřenými přijímat reklamace jsou pracovníci CK a provizního prodejce CK u kterého došlo k zakoupení reklamovaného zájezdu nebo jiné reklamované služby.

d) CK zajišťuje v místě zájezdu nepřetržitou přítomnost pověřené osoby oprávněné přijímat a vyřizovat reklamace po celou dobu zájezdu.

e) O vyřízení reklamace bude klientovi vydán písemný doklad.

f) Vyřizování reklamací probíhá v souladu s příslušnou právní úpravou a uzavřenou smlouvou o zájezdu.

g) CK vede evidenci o reklamacích, která obsahuje údaje o datu uplatnění reklamace, datu a způsobu vyřízení reklamace a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamace.

19. Reklamace poškozeného nebo ztraceného zavazadla při letecké přepravě se řídí ustanoveními NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES)č. 889/2002: Pokud je zavazadlo

poškozeno, zpožděno, ztraceno nebo zničená, musí to cestující co možná nejdříve písemně oznámit leteckému dopravci. V případě poškození zapsaného zavazadla musí cestující písemně nahlásit poškození do sedmi dnů a v případě prodlení do 21 dnů, v obou případech od data, ke kterému bylo zavazadlo dáno cestujícímu k dispozici. Pro reklamaci letecký dopravce vyžaduje zvláštní formulář s názvem PIR (Property Irregularity Report).

VIII. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestující má kromě práva na přiměřenou slevu podle čl. VII. 5 písm. b), odst. 1 písm. 6, nebo ods. 7 i právo na přiměřenou náhradu majetkové škody a také právo na přiměřenou nemajetkovou újmu, která mu vznikla v důsledku podstatného porušení smlouvy o zájezdu, za které odpovídá CK.

2. CK se může zbavit odpovědnosti za škodu jen tehdy, pokud prokáže, že porušení smlouvy o zájezdu bylo způsobeno

a) cestujícím,

b) třetí osobou, která není poskytovatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, pokud porušení nebylo možné předvídat ani odvrátit, nebo

c) neodvratitelnými a mimořádnými okolnostmi.

3. Pokud mezinárodní smlouva, kterou je Evropská unie vázána, omezí rozsah náhrady škody nebo podmínky, za jakých ji má uhradit poskytovatel služby cestovního ruchu poskytované v rámci zájezdu, stejná omezení se vztahují i na CK. Pokud mezinárodní smlouva, kterou Evropská unie není vázána, omezí náhradu škody, kterou má zaplatit poskytovatel služby, stejná omezení se vztahují i na CK.

4. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody podle tohoto článku nesmí přesáhnout trojnásobek celkové ceny zájezdu. Dohoda podle předchozí věty se nevztahuje na zranění, úmyslně způsobenou škodu nebo na škodu způsobenou z nedbalosti. Při cennostech, spotřební elektronice a finanční hotovosti uložené v trezoru resp. bezpečnostní schránce na pokoji se smluvní strany dohodly, že výše náhrady škody je ze strany CK limitována částkou maximálně 300 EUR na pokoj.

5. Právo na náhradu škody podle tohoto článku, nebo na přiměřenou slevu podle čl. VII, nemá vliv na práva cestující podle zvláštních předpisů. Náhrada škody nebo přiměřená sleva podle tohoto zákona se od náhrady škody nebo snížení ceny na základě zvláštních předpisů odečte. Plnění CK bude sníženo o plnění podle zvláštních předpisů.

6. Cestovní kancelář a provozovatel ubytovacích služeb neodpovídá za škody, které vzniknou odcizením resp. poškozením věcí, odložených bez dozoru a nevyužitím trezoru nebo bezpečnostní schránky, pokud jimi bylo ubytovací zařízení vybaveno.

7. Cestovní kancelář ani provozovatel ubytovacích služeb neodpovídají za stav pláže, pobřeží, moře a okolí ubytovacích zařízení.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Slovenská a Česká obchodní inspekce je orgánem dohledu, který kontroluje dodržování povinností CK podle obecně závazné právní úpravy. Spory, které mohou vzniknout ze smlouvy o zájezdu mezi smluvními stranami lze řešit alternativně, prostřednictvím subjektů alternativního řešení sporů (Slovenská a Česká obchodní inspekce a jiné subjekty zapsané v seznamu subjektů alternativního řešení sporů, který vede Ministerstvo hospodářství ČR) a na stránkách Evropské komise: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_cs.htm. Cestující může uplatnit svá práva a nároky i prostřednictvím Evropské platformy Řešení sporů online, dostupné online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

2. Všeobecné smluvní podmínky a Všeobecné informace jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu uzavírané nebo Smlouva o službách cestovního ruchu s cestujícím.

3. Platnost těchto smluvních podmínek se vztahuje na zájezdy a služby poskytované CK, s výjimkou případů, pokud CK předem dohodne písemně s cestujícím jiný rozsah vzájemných práv a povinností.

4. Podpisem smlouvy cestující potvrzuje, že předtím jak uzavřel smlouvu se s jejím obsahem i se všemi jejími součástmi seznámil a bezvýhradně s ní souhlasí. Zároveň potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem těchto Všeobecných smluvních podmínek a ujednání v nich obsažené akceptuje.

5. CK prohlašuje, že si splnila své povinnosti ohledně zabezpečení ochrany pro případ úpadku.

6. Všechny údaje a skutečnosti obsažené v katalogu a ceníku CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy o zájezdu s cestujícím. CK neodpovídá za obsah inzertních stran uveřejněných v katalogu, ceníku a jiných materiálech, které CK vydává a které jsou poskytnuty třetími osobami a neručí za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a nemůže je ovlivnit.

7. CK ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu takových údajů (dále jen „nařízení“) a zákona 18/2018 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně a doplnění některých zákonů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) disponuje vypracovanými bezpečnostními opatřeními, která jsou pravidelně aktualizována. Vymezují rozsah a způsob bezpečnostních opatření potřebných k eliminaci a minimalizování hrozeb a rizik působících na informační systém s cílem zajistit: dostupnost, integritu a spolehlivost systémů řízení nejmodernějšími informačními technologiemi; chránit osobní údaje před ztrátou, poškozením, odcizením, modifikací, zničením a zachovat jejich důvěrnost; identifikovat potenciální problémy a zdroje narušení a předcházet jim. Zpracování osobních údajů cestujících se provádí ve smyslu čl. 1 písm.

b) nařízení (zpracování je nezbytné k plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je dotčena osoba, nebo aby se na základě žádosti dotčené osoby provedly opatření před uzavřením smlouvy).

Pro uchovávání osobních údajů, které CK zpracovává, se vztahuje zákon č. 395/2002 Sb. o archivech a registraturách ve spojení s Registraturním plánem CK. Osobní údaje nebudou použity pro automatizované individuální rozhodování včetně profilování. CK poskytne údaje cestujícího uvedeným příjemcům:

cestovním agenturám, ubytovacím zařízením, spolupracujícím třetím stranám, České obchodní inspekci, soudu, orgánům činným v trestním řízení, subjektům, kterým poskytnutí osobních údajů vyplývá CK ze zákona. Cestující je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a bez zbytečného odkladu informovat CK o jejich změně. V případě, že cestující prodávajícímu neposkytne osobní údaje, není možné uzavřít smluvní vztah. Osobní údaje bude CK zpracovávat a archivovat v souladu se zvláštními předpisy po dobu 10 let ode dne skončení smluvního vztahu. Osobní údaje budou poskytovány do třetí země nebo mezinárodní organizaci a to podle toho, kde si cestující zakoupil zájezd. Přenos osobních údajů do třetí země bude realizován podle nařízení a platného zákona o ochraně osobních údajů. V případě, že CK bude pro cestujícího vyřizovat vízovou povinnost, cestující je povinen poskytnout pro tyto účely kopii cestovního dokladu. Cestující, jehož osobní údaje jsou zpracovávány, má:

Právo odvolat souhlas - v případech, kdy jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu cestujícího, ten má právo tento souhlas kdykoli odvolat. Souhlas může odvolat elektronicky, na adrese odpovědné osoby, písemně, oznámením o odvolání souhlasu nebo osobně v sídle CK.

Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování osobních údajů, které CK na jeho základě o cestujícím zpracovávala.

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

Právo na opravu - pokud údaje, kterými disponuje CK jsou nepřesné, neúplné nebo neaktuální, cestující může požádat, aby CK tyto informace upravila, aktualizovala nebo doplnila.

Právo na výmaz (k zapomenutí) – právo požádat CK o vymazání osobních údajů cestujícího, například v případě, pokud osobní údaje, které CK o něm získala, již více nejsou potřebné k naplnění původního účelu zpracování. Právo je však zapotřebí posoudit z pohledu všech relevantních okolností.

Právo na omezení zpracování - za určitých okolností požádat, aby CK přestali používat cestujícího osobní údaje, například v případě, že osobní údaje, které o cestujícím CK má, mohou být nepřesné nebo když cestující předpokládá, že CK již jeho osobní údaje nepotřebuje využívat.

Právo na přenosnost údajů - za určitých okolností právo požádat CK o přenos osobních údajů, které cestující poskytl, na jinou třetí stranu dle jeho výběru. Týká se pouze osobních údajů, které CK získala na základě souhlasu cestujícího nebo na základě smlouvy, které je jednou ze smluvních stran.

Právo namítat - právo namítat vůči zpracování údajů, které je založeno na legitimních oprávněných zájmech CK. Pokud CK nemá přesvědčivý legitimní oprávněný důvod pro zpracování a cestující podá námitku, CK nebude jeho osobní údaje dále zpracovávat.

V případě, že cestující chce podat námitku na způsob, jakým CK zpracovává jeho osobní údaje, může se obrátit se na Odpovědnou osobu s korespondenční adresou na adrese sídla CK, resp. na e-mail adrese: gdpr@tiptravel.sk Odpovědná osoba přezkoumá stížnost a bude s cestujícím spolupracovat při vyřešení. Pokud je cestující přesvědčen, že jeho osobní údaje nebyly zpracovávány řádně v souladu s předpisy, může se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel.číslo +420 234 665 111 e-mail:posta@uoou.gov.cz

8. Tyto smluvní podmínky CK nabývají platnosti dne 07.11.2025.

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

10. Nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou Všeobecné informace, které slouží k definici pojmů, které se týkají obsahu, rozsahu a kvalitivních standardů služeb cestovního ruchu a které nejsou definovány zákonem.

Všeobecné informace

Všeobecné informace jsou nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře. Uvedené všeobecné informace slouží k definici pojmů, které se týkají obsahu, rozsahu a standardů kvality služeb cestovního ruchu, které nejsou definovány zákonem. S uvedenými Všeobecnými informacemi jako i se Všeobecnými smluvními podmínkami se, prosím, seznamte ještě před uzavřením smlouvy o zájezdu.

PROGRAM ZÁJEZDU

Programy pobytových zájezdů jsou podobné, mění se jen v závislosti na způsobu dopravy a délce pobytu. První (případně i druhý) a poslední (případně i předposlední) den pobytu/zájezdu je určen zejména pro dopravu do a z letoviska, tedy na příjezd, resp. odjezd a činnosti s tím spojené (transfery, ubytování a pod.). Při posuzování počtu dnů dovolené je třeba počítat s tím, že do prvního (případně i druhého) a posledního (případně i předposledního) dne v různé míře zasahují dopravní a ubytovací služby. Při příjezdu na místo pobytu jsou ubytovací kapacity standardně k dispozici od 15:00 hodin. a v den odjezdu je standardem uvolnit pokoje do 10:00 hodin. I v případě obsazení pokojů v pozdějších hodinách, resp. uvolnění pokojů v časných ranních hodinách se přenocování počítá jako poskytnuté ubytování v plném rozsahu a to včetně k ubytování příslušejících služeb (all inclusive služby). Každé, i částečně čerpané přenocování je standardně účtováno v plné míře (nevzniká nárok na slevu za zkrácené přenocování). Pobyt jako takový a služby spojené s ubytováním se vždy počítají na počet přenocování, t. j. cena zájezdu je vždy kalkulována na počet nocí.

Pobytové zájezdy individuální nebo autobusovou dopravou s délkou zájezdu na 10, 11, 12, 13, 14, resp. 17 dní (7, 8, 9, 10, 11, resp. 14 nocí) mají následující program:

1. den zájezdu: odjezd z Slovenska/České republiky do vámi zvolené destinace.
2. den zájezdu: příjezd na místo pobytu, ubytování, volný program (den nástupu na ubytování při individuální dopravě).
3. až 8., 9., 10., 11., 12., resp. 15. den zájezdu: volný program u moře. Možnost fakultativních výletů.
- 9., 10., 11., 12., 13., resp. 16. den zájezdu: uvolnění pokojů, volný program, odjezd do Slovenska/České republiky. (Den opuštění ubytovací kapacity při individuální dopravě.)
- 10., 11., 12., 13., 14., resp. 17. den zájezdu: příjezd na území Slovenska/České republiky.

Letecké pobytové zájezdy na 8,10,11,12, resp. 15 dní (7, 9, 10, 11, resp. 14 nocí) mají následující program:

1. den zájezdu: sraz na letišti, odlet z Bratislavy, Popradu, Košic, Piešťan, resp. Vídně.
 2. až 7., 9., 10., 11. resp. 14. den zájezdu: volný program u moře. Možnost fakultativních výletů.
 - 8., 10., 11., 12., resp. 15. den zájezdu: uvolnění pokojů, transfer, odlet z pobytové destinace.
- Důležité je sledovat čas odjezdu nebo odletu zpět do Slovenské republiky, který bude včas uveden na informační tabuli ve vašem ubytovacím zařízení. Všechny změny o kterých je CK informována (např. Zpoždění z důvodu nepředvídatelných okolností), vám sdělí zástupce CK, proto je nezbytné sledovat oznámení na informační tabuli a řídit se pokyny k odjezdu.

ZMĚNA DÉLKY A PROGRAMU ZÁJEZDU

Vzhledem k možným změnám v organizaci letecké dopravy upozorňujeme zákazníky, že odlet z dovolenkové destinace při návratu domů se může uskutečnit i v noci z posledního pobytového dne na následující den. Zájezd se tak může prodloužit a skončí 9. , 11. , 12. , 13. , resp. 16. dnem zájezdu. Rovněž odlet ze Slovenska do zahraničí se může uskutečnit v noci z prvního na druhý den zájezdu. CK neodpovídá za případné náklady a škody způsobené prodloužením zájezdu a změnou programu zájezdu. Doporučujeme neplánovat v krátké době po plánovaném příjezdu žádná důležitá setkání či pracovní povinnosti.

STRAVOVÁNÍ A ALL INCLUSIVE

V zařízeních hotelového typu je pro vás zajištěno stravování formou snídaně, polopenze (snídaně a večeře), polopenze plus (večeře s alkoholickými a nealkoholickými nápoji, snídaně), plné penze (snídaně, obědy a večeře), resp. formou all inclusive, příp. ultra all inclusive. Rozsah a kvalita stravování závisí na třídě, kategorii, kapacitě a ceně, jakož i od místních tradic a zvyklostí. Upozorňujeme, že výše uvedené parametry nejsou standardizovány. Časový harmonogram a rozsah podávání all inclusive služeb určuje hotel. V destinaci Itálie a Chorvatsko může být strava servírována formou menu.

Ultra all inclusive - konkrétní popis ultra all inclusive služeb je uveden při popisu hotelu. Obvykle se jedná o rozšíření o plážový servis v ceně a pod. Upozorňujeme, že hotel může v rámci svého obchodního modelu poskytovat vlastní ultra all inclusive servis, rozdílný od nabídky CK. CK odpovídá za rozsah, který uvádí na webovém sídle CK.

Premium (ultra) all inclusive - je vyšší forma all inclusive programu ve vybraných resortech, kde se kvalita a pestrost poskytovaného servisu rozšířila o nabídku extra služeb, které jsou v jiných hotelích za příplatek. Konkrétní specifikace Premium (ultra) all inclusive služeb je uvedena v popisu hotelu.

All inclusive light - je stravování formou plné penze (snídaně, obědy a večeře, formou švédských stolů nebo servírováno) s nealkoholickými a vybranými alkoholickými nápoji místní výroby (pivo, víno) během servírování obědů a večeří, nebo ve vyhrazených hodinách v prostoru k tomu určeném, přičemž množství může být regulováno hotelem. K dispozici mohou případně být i další hotelové služby (např. sportoviště, animace apod.) Konkrétní popis služeb all inclusive light je uveden v popisu hotelu.

Služby jednotlivých all inclusive služeb jsou uvedeny u každého hotelu. Obsah a časový rozsah může být vedením hotelu během sezóny upraven. Upozorňujeme také, že značky alkoholu, koktejly či jiné nápoje uvedeny v popisech hotelů jsou známy k 01.10.2025 a hotely mají právo je změnit či vyměnit za jiné. Ve většině hotelů v režimu all inclusive je potřebné nosit plastický náramek. Za jeho ztrátu nebo zneužití odpovídá v plné míře klient. Nevyužité služby all inclusive není možné finančně kompenzovat. V poslední den pobytu je zpravidla možné čerpat služby all inclusive do 10:00, resp. 12:00 hodin.

UBYTOVÁNÍ

V nabídce CK se nacházejí ubytovací zařízení od nejjednodušších až po nejluxusnější, abychom tak uspokojili požadavky každého. Třídy hotelu a cenové úrovně odpovídá i forma a pestrost stravování i kvalita a rozsah služeb. Hotelové resorty mohou poskytovat rovnocenné ubytování v hlavní budově, jakož i samostatných částech v rámci areálu hotelu. V Chorvatsku a Černé Hoře se setkáte s kategoriemi pavilon, vilka, depandance a bungalov. Jsou to zařízení s ubytováním v pokojích hotelového typu, přičemž stravování a ostatní nabízené služby jsou většinou zajištěny v centrální budově nebo hotelu.

Vybrané hotely disponují **rodinnými pokoji** – jde o pokoje určené zejména pro rodiny. V některých případech se jedná o jeden pokoj se 2 přistýlkami ve formě patrové postele. Za rodinné pokoje je většinou vyžadován extra příplatek. V některých hotelech jsou k dispozici 2 lůžkové pokoje se dvěma přistýlkami u standardní podlahové ploše, které nejsou plnohodnotnými lůžky a jsou vhodné pro děti a mládež. Za takto vybavené pokoje hotel může účtovat příplatek za pokoj se dvěma přistýlkami, na osoby na přistýlkách však poskytuje slevu. Pozn.: rozměr manželských lůžek je různá, šířka manželského lůžka/postele se pohybuje od 120 cm.

Přistýlka - dodatečné, doplňkové a ne plnohodnotné lůžko, které lze využít ve většině ubytovacích zařízení. V některých případech jde o lůžko menších rozměrů, rozkládací lůžko nebo sofa s plochou na přespaní, určeno především pro děti. V případě dospělých osob na přistýlce upozorňujeme na možný diskomfort, který je kompenzován nižší cenou osoby na přistýlce ve formě slevy. Pro dospělé osoby proto doporučujeme zvažování samostatného ubytování v dalším pokoji. Přistýlka je součástí vybavení většiny 3 a 4-lůžkových pokojů, přičemž podlahová plocha těchto pokojů může být totožná s plochou 2 lůžkových pokojů. Upozorňujeme, že menší pohodlí ve 3 až 4-lůžkovém pokoji je zohledněno nižší cenou pro osoby na přistýlkách. Přistýlkou může být i rozkládací nábytek, skládací nebo patrová postel. V některých hotelech mohou být přistýlky poskytnuty i formou druhé manželské postele.

Infant - mezinárodní pojem pro dítě, které v době ukončení pobytu nedovršilo 2 roky, které nemá nárok na žádné služby (ubytování a stravování) a platí pouze povinné příplatky (pojištění, letištní poplatky a jiné).

Jednolůžkové pokoje - mohou být menší než standardní pokoje. Za jednolůžkové pokoje se většinou účtuje příplatek. V případě, že ubytovací zařízení nemá k dispozici jednolůžkové pokoje a 1 osoba obsadí 2-lůžkový pokoj, účtuje se jí vždy příplatek za nevyužité druhé lůžko.

Výhled na moře, resp. pokoj obrácený na mořskou stranu, resp. pokoj s orientací na moře - hotely disponují pokoji s různým umístěním a orientací, přičemž ceny pokojů se v rámci jednoho hotelu mohou odlišovat. V závislosti na výši příplatku obvykle jsou nejdražší pokoje s přímým nebo s bočním výhledem na moře. Upozorňujeme, že výhledu může částečně bránit zeleň nebo část budovy. Nižší příplatky jsou zpravidla u pokojů s orientací k moři (nemusí mít přímý výhled na moře). Bez příplatků jsou nejčastěji pokoje bez garantované orientace, které mohou mít balkon nebo okno orientované do areálu hotelu nebo vnitrozemí, tedy s méně atraktivním výhledem.

Speciální požadavky jako např. ubytování v přízemí, v patře, pokoje vedle sebe a pod. předem nahlašujeme na recepci ubytovacího zařízení. Rozdělení pokojů je však plně v kompetenci hotelu. V případě, že se nejedná o placenou službu specifikovanou v Smlouvě o zájezdu, nevzniká při jejím nesposkytnutí nárok na kompenzaci nebo slevu.

Klimatizace - v některých ubytovacích zařízeních může být klimatizace v pokojích řízena centrální recepcí hotelu a tedy spuštěna pouze během hotelem určených hodin dle teplotních podmínek (ne nepřetržitě). Individuální nastavení teploty v těchto případech nemusí být k dispozici. V případě, že CK uvádí u popisu ubytování tuto skutečnost, tento standard je zohledněn v ceně zájezdu (obvykle jde o nižší třídu hotelu). V případě zvýšených nároků na teplotní komfort doporučujeme vybírat si ubytování s individuálně ovládanou klimatizací na pokojích.

Internet a TV - upozorňujeme, že CK nemají možnost ovlivnit rozsah a programovou nabídku TV/SAT vysílání. V případě, že hotel nedisponuje satelitní TV, výběr kanálů může být omezen na lokální stanice dané země. Rovněž upozorňujeme na skutečnost, že hotelové wifi jak na pokoji, tak ve vyhrazených prostorách hotelu nemají standardizovanou minimální rychlost spojení ani garantovanou nepřetržitou dostupnost. V exponovaných časech jsou možné výpadky spojení. Internetové spojení je doplňkovou a bezplatnou službou ubytování a CK nekompenzuje krátkodobé výpadky spojení (do 24 hod.) nebo sníženou rychlost připojení. Pro vyšší standard nebo datově náročnější používání internetu (např. na práci) doporučujeme zakoupení placeného přístupu resp. aktivaci e-SIM karty.

PLÁŽE

Většina pláží je veřejná. Čištění pláží je obvykle v kompetenci lokální autority. CK nemohou

vyločit, že klimatické podmínky, vítr, příliv, odliv a mořské proudy způsobí nánosy, náplavy např. řas, vodních trav apod., což může vést k omezením nebo změnám podmínek na pláži. Tento faktor je ze strany CK neovlivnitelný a nezakládá zákazníkovi nárok na finanční náhradu nebo kompenzaci. CK ani hotely neodpovídají za stav a údržbu pláže. Údržba je limitována v rámci areálu hotelu, maximálně po hranici veřejné pláže. Vzdálenost k pláži je udávána orientačně a to od pláže k nejbližší části areálu ubytovacího zařízení (hotelového komplexu). Podrobnosti o poloze hotelu a pláže lze detailně prohlédnout např. na stránkách maps.google.com.

OSTATNÍ

Lehátka a slunečníky na pláži se pronajímají za poplatek (pokud není v katalogu uvedeno jinak). Jejich počet je omezen a neodpovídá přesně kapacitě hostů v hotelu. Z důvodu údržby, mohou být bazény během sezóny na nezbytnou dobu mimo provoz. O časovém harmonogramu provozu tobogánů, skluzavek a jiných hotelových atrakcí rozhoduje výlučně hotel. Dovolená je pro turisty spojena i s nočním životem a zábavou. Proto jsou některá střediska plná zábavních podniků, ve kterých je obvykle hlučný provoz až do pozdních nočních hodin. CK neodpovídá za hlučnost třetích osob a běžného provozu hotelu.

FOTOGRAFIE A POPIS KAPACIT

Ubytovací zařízení mají několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí a vybavením, resp. mohou mít jiné architektonické řešení a design nebo nábytek.

Upozorňujeme, že fotografie hotelových pokojů nemusí přesně odpovídat vám přidělenému pokoji. Přidělený pokoj však splňuje popis vybavení uvedený v části ubytování u každého hotelu v katalogu. Všechny fotografie pokojů jsou ilustrační. V případě rozporu má písemný popis a informace uvedené v předmluvní dokumentaci a Smlouvě o zájezdu/službě přednost před fotografií.

Popis jednotlivých ubytovacích zařízení a jejich okolí jakož i popis hotelových služeb odpovídá skutečnosti známé k 01.10. 2025. CK neodpovídá za vyobrazené změny, které nastaly později (např. zahájení stavební činnosti v okolí apod.) CK neodpovídá za vzhled či úpravu pozemků třetích stran. Fotografie hotelů z větší vzdálenosti nezobrazují pouze hotelový areál, ale i sousedící pozemky a objekty, které nejsou součástí předmětu plnění Smlouvy o zájezdu/službě.

KATEGORIZACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Vzhledem k tomu, že neexistuje jednotný mezinárodní systém pro kategorizaci ubytovacích zařízení a v jednotlivých zemích jsou různá kritéria a různá označení kvality ubytovacích zařízení (mnohokrát se stává, že ubytovací zařízení téže kategorie a třídy se kvalitou a úrovní svých služeb mohou v různé míře lišit), CK používá i vlastní hodnocení ve formě sluníček **

Počtem sluníček jsme vyjádřili celkový dojem z jednotlivých zařízení, přičemž bereme v úvahu následující kritéria: kvalita ubytování, kvalita a pestrost služeb, poloha a vybavení hotelu, bohatost stravy a doplňkové služby (viz tabulka). Upozorňujeme, že toto naše hodnocení nemusí odpovídat oficiální třídě používané v hostitelské zemi a jde o subjektivní hodnocení CK. Třídu hotelu uvádíme odděleně. O ubytovacím zařízení, jakož i o rozsahu a struktuře jeho základních služeb se dočtete v našem katalogu. Hodnocení ubytovacích zařízení je následující:

** jednoduchá ubytovací zařízení s omezenou nabídkou doplňkových služeb, vhodné pro nenáročné zákazníky

*** ubytovací zařízení střední třídy se standardními službami a co nejnížší cenou

**** ubytovací zařízení střední třídy, kde pestrost a rozsah služeb uspokojí zákazníky s vyššími nároky na rozsah služeb

***** zařízení vyšší třídy, s atraktivní polohou a s bohatou nabídkou stravovacích a doplňkových služeb

***** hotely pro naše nejnáročnější zákazníky

Poznámka: některá ubytovací zařízení svým vybavením, polohou, kvalitou a rozsahem služeb či jinými charakteristikami částečně splňují požadavky vyšší třídy. Takovým zařízením jsme přidali půlsluníčko:*

Oficiální hodnocení udává oficiální třídu (**počet hvězdiček**) ve smyslu platné legislativy státu, kde se ubytovací zařízení nachází.

DELEGÁT CK, RESP. STÁLÝ ZÁSTUPCE CK

O vaši bezproblémovou dovolenou se budou starat zkušení slovensky, resp. česky mluvící delegáti. Pokud se vyskytne během vašeho pobytu jakýkoli problém, delegát je vám k dispozici osobně nebo telefonicky na telefonním čísle, které je uvedeno na informační tabuli v každém ubytovacím zařízení nebo v pokynech CK na cestu. Delegát je osobou, která je oprávněna přijímat a vyřizovat reklamace během vašeho pobytu. K dispozici je našim zákazníkům i nepřetržitá asistenční linka.

Průvodce CK - u poznávacích zájezdů se průvodce věnuje skupině během zájezdu, poskytuje odborný výklad a obvykle je ubytován ve stejném ubytovacím zařízení.

FAKULTATIVNÍ VÝLETY

Ve všech námi nabízených destinacích vám delegát pomůže zprostředkovat služby fakultativních výletů a to přímo na místě vašeho pobytu. Za organizaci výletu a jeho program plně odpovídá zahraniční partnerská CK. Popisy jednotlivých fakultativních výletů v katalogu CK jsou pouze orientační. Přesnější popis i program výletů Vám přímo na místě pobytu poskytnou i naši delegáti. Informace k fakultativním výletům poskytnuty naší CK jsou informační. V případě jakékoli nespokojenosti s organizací, resp. s průběhem výletu je nutné reklamaci řešit přímo na místě s organizátorem výletu – partnerskou CK nebo prostřednictvím našeho pobytového delegáta, jelikož se nejedná o produkt CK a CK není kompetentní tyto reklamace řešit.

CESTOVÁNÍ S DĚTI

Rozhodujícím kritériem při uplatňování dětských slev a určení způsobu ubytování (případně typu lůžka) dítěte je dosažený věk dítěte a počet dospělých osob ubytovaných společně s dítětem. V každém ceníku je uvedeno, do jakého věku může dítě čerpat případné nižší ceny služeb a slevy, resp. do jakého věku a za jakých podmínek má dítě ubytování, resp. stravování, příp. služby all inclusive, resp. ultra all inclusive zdarma. Pod věkem dítěte se rozumí věk, který dítě nesmí dovršit v den příletu, resp. návratu do SR/ČR (dítě do 2 let nesmí v den příletu zpět do SR/ČR dovršit 2 roky, dítě do 12 let nesmí v den příletu, resp. návratu do SR/ČR dovršit 12 let apod.).

KLUBOVÁ DOVOLENÁ

Během prázdninových měsíců (červenec, srpen) nabízíme klubovou dovolenou ve vybraných ubytovacích kapacitách označených ikonou „klubová dovolená“. Slovensky nebo česky mluvící animátoři zajišťují animační program pro děti i dospělé. Ve větších hotelech je slovenský nebo český animátor obvykle součástí mezinárodního animačního týmu. Upozorňujeme, že animátoři nenesou odpovědnost za nezletilé děti, které se účastní klubových aktivit. Klubové aktivity jsou obvykle určeny pro děti od 4 let. Přesný program a časový harmonogram je k dispozici při příjezdu do ubytovací kapacity. Rozsah a časový harmonogram klubových aktivit se přizpůsobuje konkrétnímu ubytovacímu zařízení, počasí a možnostem cestovní kanceláře a účastníků. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu animačního programu. Při využívání služeb klubu je rodič povinen nadále plně dohlížet a starat se o své dítě po celou dobu animačního programu.

DOPRAVA

Při individuální dopravě začíná zájezd o den později a končí o den dříve, než jsou termíny pro autobusovou dopravu. Po příjezdu do ubytovací kapacity se můžete ubytovat na základě

účastnického poukazu (voucher), podle pokynů i bez asistence delegáta.

Autobusová doprava - Během cesty se uskutečňují pravidelné technické přestávky v délce cca 20 minut, během kterých je možno zakoupit si teplé i studené nápoje. Vzhledem k tomu, že námi nabízená autobusová doprava do Chorvatska, Bulharska a Itálie je kyvadlová (tj. nepravidelná, charterová), jakož i vzhledem k možným nepředvídatelným okolnostem během cesty, které jako CK nemůžeme žádným způsobem ovlivnit (např. dopravní situace na cestách), může dojít ke zpoždění dopravy při cestě do i z letovisek oproti plánovaným časům příjezdu, resp. odjezdu.

Trasy cesty jsou stanoveny následovně: do Chorvatska přes Maďarsko, do Bulharska přes Maďarsko, Srbsko nebo Rumunsko, do Itálie přes Rakousko. U poznávacích a pobytově-poznávacích zájezdů je trasa autobusu uvedena v popisu programu daného zájezdu.

Čas přepravy – u autobusových pobytových zájezdů je nutné si uvědomit, že doba přepravy do destinace se liší v závislosti na vámi zvoleném letovisku a ubytovací kapacity, proto časy přepravy, o kterých jste se informovali na pobočkách CK považujte za orientační. Uvedené se týká i poznávacích a pobytově poznávacích zájezdů.

Kategorizace autobusů - autobusovou dopravu zajišťujeme dálkovými klimatizovanými autobusy resp. minibusy s audio-video zařízením, vysokými sklopnými sedadly, plnou klimatizací a izolačním zasklením. Doprava mikrobusem je při splnění výše uvedeného vybavení rovnocenná s autobusem.

Přeprava klientů po území SR může být v případě malého počtu zájemců o svoz zajišťovaná svozovým mikrobusem, osobním autem nebo autobusem, který nemusí splňovat kritéria dálkového klimatizovaného autobusu (resp. mikrobusu).

Nástupní místa – za nástupní místa CK je považována Bratislava, resp. Košice (naplánování trasy a hlavního výstupního místa Bratislava nebo Košice je při zpáteční cestě plně v kompetenci našeho smluvního přepravce, který zohledňuje bezpečnostní normy).

Letecká doprava – je zajištěna prostřednictvím více renomovaných leteckých společností: TUS Air, Air Malta, Tailwind Airlines, Kypr Airways, Aegean Airlines, Tunisair, Nouvelair, Air Horizont, Montenegro Airlines, Sky Express, Ryanair, Wizzair, Freebird a jiné formou charterových letů, resp. pravidelných linek letadly typu Boeing 737-800, resp. Boeing 737-400, resp. Boeing 733, resp. Airbus A320, resp. Airbus A319, resp. Embraer 195. Změna typu letadla je vyhrazena přepravcem. Letenky jsou v ekonomické třídě.

Doporučujeme vám dostavit se na letiště min. 2 a půl hodiny před plánovaným časem odletu. V případě vašeho zpoždění nebo prodlení CK neodpovídá za vzniklé komplikace a klient nemá nárok na žádnou kompenzaci ani v případě nevycestování. Většina námi nabízených destinací má přímé letecké spojení (z Bratislavy, z Košic, z Piešťan, z Popradu a Vídně přímo na letiště cílové destinace), nicméně u vybraných destinací je možný let s mezipřistáním na letišti mimo cílové destinace. Za přímý let je považován let bez přestupu a změny letadla. CK nemají vliv na určování letových časů, nebo změnu odletových časů. Vzdálenosti a čas transferu mezi ubytovací kapacitou a letištěm se udává orientačně. Lišit se mohou v závislosti na dopravní situaci a trase, jakož i od jednotlivých výstupních a nástupních míst.

CENA ZÁJEZDU A SLUŽBY V CENĚ ZÁJEZDU

Ceny zájezdů jsou uvedeny v eurech/české koruně (€, EUR, CZK, Kč), není-li uvedeno jinak. Ubytovací služby jsou v plné míře kalkulovány a účtovány za každou, i započatou noc ubytování, a to v souladu s mezinárodními standardy.

Cena uvedená ve smlouvě u osoby na základním lůžku nebo přistýlce zahrnuje ubytování a stravu

uvedenou v popisu ubytovacího zařízení na web sídle cestovní kanceláře, případně leteckou dopravu, jedná-li se o letecký zájezd, DPH.

Ceny jsou kalkulovány na počet přenocování, včetně příslušného stravování, u leteckých zájezdů včetně letecké dopravy v ekonomické třídě. U leteckých zájezdů platí, že v den příjezdu do hotelu, resp. v den odjezdu z hotelu je v ceně zájezdu zahrnuta strava, resp. (ultra) all inclusive nebo all inclusive light podle času skutečného příjezdu do hotelu, resp. odjezdu z hotelu ve smyslu vlastních hotelových pravidel poskytování stravovacích, resp. (ultra) all inclusive, resp. all inclusive light služeb. Tyto se obvykle poskytují nejdříve od 14:00 do 22:00 hodin. v den příjezdu a nejpozději do 10:00, resp. 12:00 hodin v den odjezdu. Ubytovací zařízení ani CK neposkytují slevu za nečerpané služby z důvodu pozdějšího ubytování resp. dřívejšího odubytování.

Služby cestovního ruchu individuální, resp. autobusovou dopravou.

Cena je u jednotlivých termínů kalkulována na počet přenocování. Pokud se v popisu ubytovacího zařízení uvedeného na web sídle CK nachází forma stravování, uvedené je zahrnuto v ceně. V ceně je dále zahrnuto DPH. V případě autobusové dopravy se k ceně zájezdu připočítává cena dopravy kalkulována s nástupem a výstupem v Bratislavě, resp. u vybraných destinací a termínů i z Košic.

POVINNÉ PŘÍPLATKY

Letištní poplatek a bezpečnostní taxu, lázeňský poplatek, resp. pobytovou (turistickou), resp. ekologickou taxu a víza si inkasují některé správy států, letiště či jiná instituce a klient si je buď koupí přímo sám (např. Víza), nebo mu je pořídí CK při koupi zájezdu.

- **servisní poplatky** (letištní poplatky, bezpečnostní taxa, jiné poplatky související s provedením letecké dopravy a transfery v cílové destinaci) – je z části poplatek, který inkasuje správa letiště a letecká společnost. Používají je ke krytí nákladů spojených s odbavováním klientů a dalším servisem na letišti a na krytí povinných poplatků spojených s leteckou přepravou.

Část daného poplatku slouží k zaplacení přepravy klimatizovanými autobusy z letiště do ubytovací kapacity a při odletu z ubytovací kapacity na letiště. Tyto poplatky se standardně účtují v jedné ceně.

- **emisní environmentální příplatek** – je účtován při leteckých zájezdech a jeho výška je stanovena na 30 EUR na osobu od 2 let. Letecká přeprava a tedy i charterové lety jsou součástí systému obchodování – je účtován při leteckých zájezdech a jeho výška je stanovena na 40 € na osobu od 2 let pro Kypr a 30 € na osobu od 2 let pro ostatní destinace. Letecká přeprava a tedy i charterové lety jsou součástí systému obchodování s povolenkami na emise (EU ETS). Systém pokrývá emise z letů s odletem nebo příletem na letiště nacházející se v Evropské unii, respektive v EHP.

Výše emisního příplatku pro sezónu 2026 se odvíjí od sazby emisní povolenky PCP v EUR, publikovanou jako „contract C-EUA Future High”. Sazba emisní povolenky je účtována za každou osobu nad 2 roky (cena je v eurech za metrickou tunu). Sazba emisní povolenky v intervalu:

Kypr	Ostatní destinace
26 - 50 € = 35 €	26 - 50 € = 25 €
51 - 75 € = 40 €	51 - 75 € = 30 €
76 -100 € = 45 €	76 -100 € = 35 €

V případě sazby emisní povolenky pod 26 € a nad 100 € bude pro emisní environmentální příplatek uplatňovaný alikvótní výpočet emisního příplatku podle stejné metodiky. Zdroj: www.theice.com/products/197/EUA-Futures.

- **poplatek za zvýšení dopravních nákladů včetně cen pohonných hmot** (viz tabulka) – nazývaný také jako palivový poplatek nebo palivový příplatek je poplatek, který odráží zvýšení

ceny dopravních nákladů pro CK ze strany leteckých a autobusových dopravců.

- **poplatek za vízum** - do námi nabízených destinací jsou pro slovenské a české občany víza povinná pro vstup do Egypta. Informaci o způsobu zabezpečení víz obdrží klient před zakoupením zájezdu v CK.

- **lázeňský poplatek, resp. pobytová (registrační) turistická/ekologická taxa/environmentální (daň) a servisní poplatek** - poplatky jsou povinné v Chorvatsku, Černé Hoře a Albánii a platí se při koupi zájezdu přímo v CK. Pobytová, resp. hotelová taxa/ekologická taxa/environmentální taxa, jsou daně, jsou povinné v Itálii, Řecku, na Maltě a ve Španělsku v závislosti na konkrétním regionu i třídy hotelu a musí být uhrazeny přímo na místě pobytu v hotelu u check-inu. Aktuální výše povinných příplatků, aktuálních ke dni vydání katalogu, je uvedena na webstránce CK.

Poznámka: děti na přistýlkách platící při leteckých pobytových zájezdech speciální sníženou pevnou cenu letenky 290 €, resp. 350 €, která je stejná ve všech termínech zájezdů, a všechny povinné příplatky, mají ubytování, popřípadě stravování, resp. (ultra) all inclusive zdarma.

PŘÍPLATKY

- **k cenám leteckých zájezdů** může být na základě požadavky účtovaný příplatek za seating. V případě, že z jakéhokoli důvodu nebude poskytnuto místo v souladu s objednávkou této služby, příplatek bude vrácen v plné výši za dotčený segment.

INFORMACE

o povinném smluvním pojištění zájezdu pro případ úpadku cestovní kanceláře - cestovní kanceláře TIP travel a.s., TIP travel s.r.o., TATRATOUR Slovakia, s.r.o., Koala Tours, AS, Seneca Tours, SR. mají na rok 2025 a 2026 uzavřenou pojistnou smlouvu ve smyslu zákona 170/2018 Sb. u pojistitele Generali Pojišťovna, a.s., Generali Pojišťovna, pobočka pojišťovny z jiného členského státu státu, uživatel ochranné známky Evropská cestovní pojišťovna, se sídlem Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, IČO 54 228 573, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, odd.: Po, vl. čj. 8774/B.

ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Dovolujeme si informovat klienty našich cestovních kanceláří, že začátkem roku 2016 vstoupil v platnost zákon č. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Ve smyslu tohoto zákona má spotřebitel právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu při současném splnění následujících podmínek:

- spotřebitel není spokojen se způsobem, kterým prodávající zpracoval jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že prodávající porušil jeho práva, obrátil se na prodávajícího se žádostí o nápravu a prodávající na tuto jeho žádost odpověděl zamítavě nebo na ni neodpověděl do 30 dnů ode dne jejího odeslání.

Subjektem alternativního řešení sporů mezi cestovní kanceláří a jejím klientem je Česká obchodní inspekce (ČOI). Návrh lze podat prostřednictvím online formuláře na stránkách adr.coi.cz.

Všeobecné informace a Všeobecné smluvní podmínky jsou platné od 7.11.2025 a pro cestovní kancelář:

Cestovní kancelář TIP travel, s.r.o., se sídlem náměstí 14. října 1307/2, 150 00 Praha 5 – Smíchov, IČ: 017 40 512, zapsaná v OR Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 211213