Všeobecné obchodní podmínky platné pro zájezdy a služby cestovního ruchu rezervované od 10.11.2026



Všeobecné obchodní podmínky

Podrobné Všeobecné obchodní podmínky TUI Poland Sp. z o. o. se sídlem ve Varšavě na ul. Wołoskiej 22a

Všeobecné obchodní podmínky

Přečtěte si prosím důkladně a pozorně Všeobecné obchodní podmínky TUI Poland Sp. z o. o. se sídlem ve Varšavě na ul. Wołoskiej 22a, 02-675 Varšava (dále jen „VOP"). Uzavření smlouvy o zájezdu je považováno za úplný souhlas s předloženými VOP, které jste obdrželi na prodejním místě před uzavřením smlouvy. VOP se vztahují na služby cestovního ruchu, jejichž pořadatelem je TUI Poland Sp. z o. o. (dále jen "TUI" nebo „pořadatel zájezdu"). V případech výslovně uvedených v těchto VOP se jednotlivé body VOP vztahují na nákup jednotlivého zájezdu, příp. na nákup jednotlivé služby cestovního ruchu. V otázkách výslovně neupravených těmito VOP se smlouva o zájezdu řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník"), upravujícími smlouvu o zájezdu.

1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1.1. Rezervace možnosti účasti na zájezdu učiněná Zákazníkem je považována za návrh na uzavření smlouvy o zájezdu ze strany TUI (dále jen „smlouva"). Rezervaci lze provést písemným, ústním nebo telefonickým oznámením a elektronicky prostřednictvím webové stránky www.tui.cz nebo mobilní aplikace.

1.2. Zájemce o koupi zájezdu (dále jen „Zákazník") obdrží v okamžiku uzavření smlouvy, nebo bezprostředně po jejím uzavření na trvalém nosiči veškeré dokumenty obsahující důležité údaje o zakoupeném zájezdu, včetně Potvrzení o zájezdu. Zákazník si může vyžádat kopii smlouvy v listinné podobě, pokud byla uzavřena za současné fyzické přítomnosti smluvních stran.

1.3. Zákazník přebírá odpovědnost za uhrazení celé částky ceny zájezdu za všechny účastníky uvedené ve smlouvě a zaplacením ceny zájezdu (zálohy nebo plné ceny) přijímá smlouvu a nemusí vyjádřit svůj souhlas s jejím uzavřením jiným způsobem.

1.4. Zákazník, který smlouvu uzavřel, tak činí i jménem všech účastníků zájezdu uvedených ve smlouvě a přebírá tak odpovědnost za dodržování podmínek smlouvy těmito účastníky. Je také odpovědný za informování účastníků zájezdu o všech podrobnostech smlouvy zájezdu.

1.5. Osoba provádějící rezervaci zájezdu musí být starší 18 let.

1.6. Zákazník uzavírající smlouvu o zájezdu je povinen zkontrolovat správnost údajů účastníků zájezdu. Údaje účastníků zájezdu musí být v souladu s doklady totožnosti, na jejichž základě účastníci cestují.

2. PLATBA

2.1. Zákazník uzavírá smlouvu zaplacením zálohy/ plné ceny za zájezd/ službu cestovního ruchu a celé částky na Turistický garanční fond (TFG) a Turistický Fond Pomoci (TFP) a zakoupené připojištění. Záloha činí nejméně 25 % (dvacet pět procent) ceny zájezdu/ služby cestovního ruchu, s výjimkami uvedenými níže. Případná zbývající částka k úhradě musí být uhrazena nejpozději 25 dnů před zahájením zájezdu. V případě nabídek typu Last Minute, při rezervaci samotného letu (nákup jednotlivé služby cestovního ruchu) činí záloha nejméně 45 % (čtyřicet pět procent) ceny zájezdu. Případná zbývající částka musí být uhrazena nejpozději 25 dní před zahájením zájezdu. Při rezervaci nabídky balíčků založených na pravidelných leteckých linkách, ve kterých je cesta jedním, nebo oběma směry realizována na základě pravidelných leteckých spojení s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); Air Mauritius (MK); Air Seychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); flydubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutch Airlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Air Lines (LX); TAP Portugal (TP); Thai Airways (TG); SmartWings (QS); Turkish Airlines (TK); Wizz Air Hungary Ltd. (W6), činí záloha alespoň 25 % (dvacet pět procent) z ceny zájezdu. Případná zbývající částka k úhradě musí být uhrazena nejpozději 25 dní před zahájením zájezdu. V případě rezervace služby cestovního ruchu spočívající v ubytování s vlastní dopravou činí záloha nejméně 5 % (pět procent) ceny zájezdu. Případný zůstatek musí být uhrazen nejpozději 16 dní před zahájením pobytu. Záloha a zbytek částky se hradí v souladu s ustanoveními bodu 3.3. VOP. Za datum úhrady se považuje úhrada peněžních prostředků přímo v místě prodeje zájezdu/ služby cestovního ruchu, přijetí peněžních prostředků na bankovní účet stanovený TUI nebo jiný způsob úhrady stanovený TUI. Pokud není záloha uhrazena včas, smlouva není uzavřena.

2.2. Zálohu a zbytek ceny je nutné uhradit v souladu s ustanovením bodu 3.3. VOP. Za datum uskutečnění platby se považuje platba peněžních prostředků přímo v místě prodeje zájezdu nebo přijetí peněžních prostředků na bankovní účet uvedený TUI. Není-li záloha uhrazena včas, smlouva není uzavřena.

2.3. Zákazník je povinen mít u sebe při zahájení zájezdu cestovní dokumenty. Cestovní dokumenty jsou zákazníkovi k dispozici na www.tui.cz/mytui nebo v mobilní aplikaci TUI 5 dní před datem zahájení zájezdu. Zákazník je povinen si je sám vytisknout.

2.4. Pokud nebude cena zájezdu v plné výši uhrazena ve lhůtě uvedené v bodě 2.1 VOP, je TUI oprávněna smlouvu vypovědět ke dni, kdy do zahájení zájezdu zbývá 25 dní nebo 16 dní v případě rezervace ubytování s vlastní dopravou. V takovém případě TUI účtuje Zájemci náklady na odstoupení z účasti na zájezdu, a to ve výši a za podmínek stanovených v bodech 6.2, 6.4 a 6.5 VOP.

2.5. Pro zajištění případných nároků Zákazníků vůči TUI v případě úpadku uzavřela TUI Pojistnou smlouvu – Záruka Pro Naše Zákazníky s AWP P&C S.A. Pobočka v Polsku (AWP) se sídlem ve Varšavě. Uzavření pojistné smlouvy je potvrzeno Garančním Certifikátem, který je součástí VOP. Pro zajištění případných nároků na vrácení peněz zaplacených Zákazníky TUI, TUI informuje, že v souladu s § 7 odst. 2 Zákona o turistických akcích a souvisejících turistických službách ze dne 24. listopadu 2017 jsou příspěvky v náležité výši hrazeny do Garančního fondu cestovního ruchu. Způsob podání žádosti o výplatu finančních prostředků z této jistoty je uveden v Kapitole 2 Zákona o turistických akcích a související turistických službách ze dne 24. listopadu 2017.

2.6. TUI informuje, že u smluv o zájezdu uzavřených od 1. ledna 2021 odvádí za každého Zákazníka náležitý příspěvek do Turistického Fondu Pomoci (TFP) na základě smlouvy o zájezdu za účelem zajištění vrácení platby Zákazníkům za zájezd, který nebyl nebo nebude uskutečněn z důvodu ohlášení nebo výskytu nevyhnutelných a mimořádných okolností v České republice, nebo v cílové destinaci tak, jak je uvedeno v čl. 4 bod 15 zákona ze dne 24. listopadu 2017 o turistických akcích a souvisejících turistických službách (Sb. zák. z roku 2020, bod 2139, Polsko).

3. SLUŽBY, CENY

3.1. Druh a rozsah služeb cestovního ruchu je dohodnut se Zákazníkem ve fázi rezervace. Před uzavřením smlouvy si TUI vyhrazuje právo kdykoli změnit informace poskytnuté Zákazníkovi, o čemž bude Zákazníka informovat v souladu s platnými předpisy.

3.2. Součástí smlouvy jsou pouze informace

uvedené na webových stránkách www.tui.cz ve chvíli uzavření smlouvy. Nákup fakultativních výletů prostřednictvím TUI Service Center a Prázdninového experta TUI není součástí smlouvy o zájezdu.

3.3. Ceny zájezdů a doplňkových služeb jsou předány Zákazníkovi na prodejním místě ve VOP a v dalších dokumentech TUI poskytovaných Zákazníkům a jsou vyjádřeny v Kč.

3.4. Platba za zájezd je povolena způsoby platby, které jsou k dispozici na prodejním místě.

3.5. TUI se snaží v maximální možné míře zohlednit mimosmluvní zvláštní přání Zákazníka, která nejsou uvedena v informacích obsažených na webových stránkách www.tui.cz, jako např. pokoje vedle sebe, patro nebo konkrétní číslo pokoje. Pouze písemné potvrzení o splnění mimosmluvního zvláštního požadavku Zákazníka ze strany TUI je základem pro nároky Zákazníka vůči TUI v případě nesplnění požadavku. Nerealizace mimosmluvního zvláštního požadavku Zákazníka v případě, že Zákazník neobdrží písemné potvrzení od TUI, nemůže být základem pro uplatnění jakýchkoli nároků vůči TUI.

3.6. V rámci organizovaných zájezdů TUI neposkytuje zvláštní péči nezletilým osobám a osobám, ve vztahu k nimž existuje důvod pro omezení způsobilosti k právním úkonům. Tyto osoby se mohou zájezdu zúčastnit pouze pod dohledem dospělých osob.

3.7. Mezinárodní hotelový den obvykle začíná v 15:00 místního času v den příjezdu a končí v den odjezdu obvykle ve 12:00 místního času. V některých případech může být dostupnost pokrmů omezena z důvodu skutečných letových časů. Do konce hotelového dne by měl Zákazník opustit hotelový pokoj se svými zavazadly. V tomto případě by měl Zákazník odložit zavazadla na speciálně určeném místě, pokud hoteliér takovou možnost nabízí.

3.8. Domácí zvířata jsou povolena na základě písemného potvrzení. Náklady na přepravu zvířete a jeho pobyt v hotelu plně hradí Zákazník. Pokud zákazník neobdrží písemné potvrzení od TUI, nemůže si vzít zvíře s sebou a nemůže to být podkladem pro uplatnění jakýchkoli nároků vůči TUI.

4. ZMĚNY SLUŽEB A CEN

4.1. TUI si vyhrazuje právo změnit (zvýšit) smluvní cenu zájezdu před jeho zahájením, pokud je to přímým důsledkem změny ceny přepravy cestujících v důsledku změny ceny pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků za zájezd, na který se vztahuje smlouva, uložených subjekty, které se přímo nepodílejí na realizaci zájezdu, včetně turistických daní, letištních poplatků nebo poplatků za nalodění a vylodění v přístavech a na letištích, směnné kurzy relevantní pro zájezd. V případě nutnosti navýšení ceny TUI vždy písemně nebo e-mailem vyrozumí Zákazníka o změně ceny a navýšení odůvodní uvedením způsobu jího výpočtu. V období 20 (dvaceti) dnů před datem odjezdu nesmí být cena sjednaná ve smlouvě se Zákazníkem navýšena. Zákazník má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů podle věty první, ke kterému došlo po uzavření smlouvy a před zahájením zájezdu. V takovém případě může TUI odečíst skutečné manipulační náklady od částky vrácené Zákazníkovi. Na žádost Zákazníka poskytne TUI doklad o vynaložených nákladech na služby.

4.2. Pokud je TUI nucena změnit hlavní charakteristiky zájezdu nebo nemůže splnit zvláštní požadavky uvedené v bodě 3.5 VOP nebo navrhne zvýšení ceny o více než 8 % z celkové ceny zájezdu v souladu s bodem 4.1 VOP, pak je TUI povinna neprodleně informovat Zákazníka o obsahu těchto změn písemně nebo e-mailem s uvedením změn a jejich možného dopadu na cenu zájezdu. V takovém případě může TUI zároveň nabídnout Zákazníkovi náhradní zájezd, pokud možno ve stejné nebo vyšší kvalitě. Po obdržení takové informace je Zákazník povinen do sedmi dnů písemně nebo e-mailem sdělit TUI, zda přijímá navrhovanou změnu smlouvy, nebo zda odstupuje od uzavřené smlouvy s vrácením všech jím zaplacených poplatků, bez povinnosti hradit poplatky za odstoupení, nebo zda odstupuje od smlouvy a přijímá náhradní zájezd a jeho cenu, byla-li Zákazníkovi nabídnuta. Zákazník, který přijme navrhované změny smluvních podmínek, nemá nárok na náhradu za přijetí změny. V případě, že změna smlouvy nebo náhradní zájezd povede ke snížení kvality nebo ceny zájezdu, má Zákazník nárok na přiměřenou slevu z ceny zájezdu.

4.3. V případě ukončení smlouvy z důvodu odstoupení Zákazníka od smlouvy s vrácením všech zaplacených poplatků vrací TUI zaplacenou cenu zájezdu nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy.

4.4. Před zahájením zájezdu může TUI jednostranně změnit podmínky smlouvy v případě, že jde o nepodstatnou změnu, a bude o tom Zákazníka informovat písemně nebo e-mailem.

5. SLEVA PRO DĚTI

5.1. Je-li účastníkem zájezdu dítě, je Zákazník povinen tuto skutečnost oznámit s uvedením věku dítěte spolu s přesným datem narození a předložit příslušný doklad. TUI má právo zkontrolovat věk dítěte na základě osobních dokladů. Pokud skutečný věk dítěte neodpovídá věku uvedenému Zákazníkem, je TUI oprávněna účtovat a vybírat příslušnou cenu zájezdu spolu s manipulačním poplatkem. Ceny jsou uvedeny v příloze č. 1. Tento poplatek se rovná nákladům vynaloženým TUI za provedené změny. Zákazník může požádat TUI o poskytnutí individuální kalkulace nákladů vzniklých v souvislosti s provedenou změnou. Za věk opravňující k získání slevy se považuje věk dítěte v den ukončení zájezdu.

5.2. Dítě do 2 let cestuje bez nároku na vlastní místo k sezení. Dítě, které v době zájezdu dovrší 2 let, musí mít na zpáteční cestě vlastní sedadlo – proto je nutné uhradit cenu letenky na zpáteční cestu.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZÁKAZNÍKEM, ZMĚNA SMLOUVY, NÁHRADNÍ OSOBY

6.1. Zákazník před zahájením zájezdu může od smlouvy o zájezdu odstoupit. Prohlášení o odstoupení od smlouvy je nutné podat písemně na prodejním místě, kde byla smlouva uzavřena, nebo e-mailem. Dnem předložení odstoupení od smlouvy je den jeho převzetí na prodejním místě, kde byla smlouva uzavřena.

6.2. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy nebo nezahájí – li zájezd z důvodů, které TUI nemůže ovlivnit, vyhrazuje si TUI právo požadovat úhradu plných nákladů na pojištění a odstoupení od smlouvy ve výši skutečných nákladů, ve výši ne vyšší, než je stanovena podle pravidel uvedených v bodech 6.4 a 6.5 VOP, vzniklých v souvislosti s přípravami na organizaci zájezdu. Při výpočtu náležitých částek jsou zohledněny ušetřené náklady a možnost náhradního využití daných služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka TUI odůvodní výši poplatků za odstoupení od smlouvy. Poplatek se odečítá z ceny zaplacené za zájezd. Částka zbývající po odečtení bude Zákazníkovi vrácena do 14 dnů od odstoupení od smlouvy Zákazníkem. Výše uvedené neplatí, pokud odstoupení nebo ukončení smlouvy je neplatné.

6.3. Zákazník dále nese náklady na odstoupení od smlouvy, pokud se nedostavil včas na letiště nebo do místa, kde zájezd začal, v době uvedené v cestovních dokumentech, nebo pokud je pro něj nemožné zahájit zájezd z důvodu chybějících cestovních dokladů, např. pasu nebo potřebného víza. Pokud Zákazník neinformoval TUI o svém odstoupení z účasti na zájezdu do doby zahájení zájezdu (check-in v případě účasti na zájezdu a nákup samotného zájezdu), je povinen předat prodejnímu místu, kde uzavřel smlouvu, písemně nebo e-mailem informaci, že se takového zájezdu neúčastní.

6.4. Náklady na odstoupení od smlouvy jsou standardně:

- do 21 dnů před zahájením zájezdu 25% sjednané ceny
- od 20 dnů před zahájením zájezdu 40% sjednané ceny
- od 17 dnů před zahájením zájezdu 60% sjednané ceny
- od 10 dnů před zahájením zájezdu 80% sjednané ceny

- od 3. dne do dne zájezdu nebo jeho nezahájení 90% sjednané ceny.

6.5. Náklady na odstoupení od smlouvy, které jsou výjimkou ze standardního pravidla uvedeného v bodě 6.4 VOP, jsou:

A. Nabídky typu last minute:

- do 21 dnů před zahájením zájezdu 45% sjednané ceny
- od 20. dne před zahájením zájezdu 55% sjednané ceny
- od 17. dne před zahájením zájezdu 75% sjednané ceny
- od 10. dne před zahájením zájezdu 85% sjednané ceny
- od 3. dne do dne zájezdu nebo jeho nezahájení 95% sjednané ceny.

B. V případě, že je předmětem smlouvy jednotlivá služba cestovního ruchu, zejména pak charterový let:

- do 21 dne před zahájením jednotlivé služby cestovního ruchu 45% sjednané ceny
- od 20 dne před zahájením jednotlivé služby cestovního ruchu 50% sjednané ceny
- od 14 dne před zahájením jednotlivé služby cestovního ruchu 75% sjednané ceny
- v den zahájení jednotlivé služby cestovního ruchu 95% sjednané ceny. Ustanovení tohoto podbodu B se vztahuje pouze na odstoupení od rezervace samotného charterového letu zakoupeného jako jednotlivá služba cestovního ruchu. Nevztahuje se však na odstoupení ze spojených cestovních služeb, na které se vztahují samostatná ustanovení v bodech 6.4, 6.5 písmenech. A a C VOP.

C. V případě rezervace nabídky balíčků založených na pravidelných leteckých linkách, ve kterých je cesta jedním, nebo oběma směry realizována na základě pravidelných leteckých spojení s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); Air Mauritius (MK); Air Seychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); flydubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutch Airlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Air Lines (LX); TAP Portugal (TP); Thai Airways (TG); SmartWings (QS); Turkish Airlines (TK); Wizz Air Hungary Ltd. (W6):

- do 21 dnů před zahájením zájezdu 25% sjednané ceny od
- 20 dne před zahájením zájezdu 50% sjednané ceny
- od 17 dne před zahájením zájezdu 60% sjednané ceny
- od 10 dne před zahájením zájezdu 80% sjednané ceny
- od 3. dne do dne zájezdu nebo jeho nezahájení 90% sjednané ceny

D. V případě pokud je předmětem smlouvy služba cestovního ruchu spočívající v ubytování s vlastní dopravou:

- do 16 dnů před zahájením služby 5% sjednané ceny
- od 15 dnů před zahájením služby 60% sjednané ceny
- od 10. dne před zahájením služby 80% sjednané ceny
- od 3. dne do dne zahájení služby nebo jejího nezahájení 90 % sjednané ceny.

Tyto poplatky odpovídají nákladům společnosti TUI. V případě zájezdů na základě charterových letů se společností LOT Polish Airlines (LO všechna čísla letů začínající na 6XXX) budou účtovány storno poplatky podle bodu 6.4 nebo 6.5. písm. A VOP v souladu s uzavřenou smlouvou.

6.6. Zákazník může odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu, aniž by mu byl účtován poplatek za odstoupení, v případě nevyhnutelných a mimořádných okolností, které nastanou v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí a mají významný vliv na realizaci zájezdu nebo přepravy do cílové destinace. Zákazník může požadovat pouze vrácení zaplacené částky, aniž by v tomto ohledu požadoval náhradu škody nebo odškodnění.

6.7. Na žádost Zákazníka, v rámci možností včetně dostupnosti míst, je možnost jedné bezplatné změny smlouvy (to se nevztahuje na smlouvu o ubytování s vlastní dopravou a samotný let), pokud je změna oznámena v termínu do 40 dní před datem zahájení zájezdu. V případě změny smlouvy na dražší je nutné doplatit rozdíl vyplývající z kalkulace ceny ke dni změny. V případě změny smlouvy na levnější nesmí cenový rozdíl přesáhnout 10% původní ceny (z první smlouvy). Je-li rozdíl při první změně vyšší než 10%, lze změny provést až po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 VOP, při současném uzavření nové smlouvy, na základě které je Zákazník povinen uhradit cenu za zájezd uvedenou v nové smlouvě. V případě každé další změny (počínaje druhou) bez ohledu na rozdíl v ceně, tj. může být nižší nebo vyšší než 10%, oznámené do 40 dnů před datem zahájení zájezdu a změny smlouvy uzavřené po 40. dni do data odjezdu, změny lze provádět až po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 VOP, při současném uzavření nové smlouvy, na základě které je Zákazník povinen uhradit cenu za zájezd uvedenou v nové smlouvě. V případě změny smlouvy o zájezdu, jehož součástí je let, smlouvu o obstarání služby cestovního ruchu spočívající v ubytování s vlastní dopravou nebo naopak jakož i změny mezi sezónami, je taková změna možná pouze po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 VOP, při současném uzavření nové smlouvy, na základě které je Zákazník povinen uhradit cenu za zájezd uvedenou v nové smlouvě. Smlouvu nelze měnit v případě zájezdů realizovaných na základě pravidelných leteckých spojení s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); Air Mauritius (MK); Air Seychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); flydubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutch Airlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Air Lines (LX); TAP Portugal (TP); SmartWings (QS); Thai Airways (TG); Turkish Airlines (TK); Wizz Air Hungary Ltd. (W6).

6.8. Změnou smlouvy na žádost Zákazníka uvedenou v bodě 6.7 VOP se rozumí např. změna místa pobytu, trasy letu, doby trvání zájezdu, změna stravy, pokoje, počtu účastníků a programu zájezdu. Je-li v uzavřené smlouvě uvedeno, že se daného zájezdu má zúčastnit více účastníků, odstoupení nebo doplnění alespoň jednoho účastníka tohoto zájezdu, případně změna věku účastníka, opravňuje TUI k přepočtu ceny za účast na tomto zájezdu. Přepočet ceny se provádí podle aktuálních cen dostupných na webových stránkách www.tui.cz.

6.9. Zákazník může svou smlouvu postoupit na osobu, která splňuje podmínky účasti na zájezdu, veškerá práva vyplývající ze smlouvy, pokud tato osoba zároveň převezme veškeré závazky vyplývající ze smlouvy. Zákazník je oprávněn ohlásit takovou změnu pouze ve vztahu ke smluvním stranám. Zákazník je povinen informovat TUI o změně účastníka písemně nebo e-mailem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu. Převod práva převzetí povinností může způsobit TUI dodatečné náklady. Změna účastníka do 40 dnů před zahájením zájezdu je bezplatná. Za změny provedené po 40. dni od data odjezdu si TUI účtuje manipulační poplatek. V případě krátkodobých změn (méně než 24 hodin před odletem) je účtován manipulační poplatek za změnu. Tento poplatek se rovná nákladům vynaloženým TUI za provedené změny. Ceny jsou uvedeny v příloze č. 1. V případě cestování lodí nebo zájezdů realizovaných na základě pravidelných leteckých spojení s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); Air Mauritius(MK); Air Seychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA);

Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); flydubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutch Airlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Air Lines (LX); TAP Portugal (TP); Thai Airways (TG); SmartWings (QS); Turkish Airlines (TK); Wizz Air Hungary Ltd. (W6), je taková změna možná pouze se souhlasem TUI. Cena změny se vypočítává na základě aktuálních podmínek dané letecké společnosti a leteckého tarifu, ve kterém byl zájezd zakoupen. Výše manipulačního poplatku je uvedena v příloze č. 1. Za neuhrazenou část ceny zájezdu a náklady vzniklé TUI v důsledku změny účastníka zájezdu odpovídá účastník a osoba přebírající jeho práva společně a nerozdílně.

6.10. V případě rezervace pouze charterového letu z akční nabídky (nákup jednotlivé služby cestovního ruchu) změna data návratu nebo letiště po zahájení cestovní služby není možná. V případě rezervace samotného linkového letu nejsou změny data návratu nebo letiště po zahájení cestovní služby možné, pokud se TUI nepodaří získat písemné potvrzení od letecké společnosti, že taková změna je možná a Zákazník písemně nepotvrdí, že uhradí náklady spojené s takovou změnou.

6.11. Veškeré poplatky související s odstoupením od smlouvy a změnou smlouvy i poplatky za individuální průběh zájezdu jsou splatné ihned.

6.12. Je-li účtován manipulační poplatek, má Zákazník právo na individuální vyúčtování nákladů spojených s vybíráním manipulačního poplatku.

7. CESTA LETADLEM

7.1. Od 16. července 2006 je pořadatel zájezdu povinen v souladu s Nařízením / EG/2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 informovat cestující využívající leteckou dopravu o totožnosti leteckého dopravce provádějícího přepravu. Není-li k datu uzavření smlouvy ještě letecký dopravce znám, zavazuje se TUI prozatímně uvést jméno předpokládaného dopravce. Jakmile bude dopravce definitivně určen, TUI o tom neprodleně vyrozumí Zákazníka prostřednictvím prodejního místa, kde Zákazník zájezd zakoupil. V případě změny dopravce po uzavření smlouvy o ní bude Zákazník informován ze strany TUI. TUI si vyhrazuje právo změnit leteckého dopravce a čísla letů. Seznam leteckých dopravců, na které se vztahuje zákaz provozování letecké dopravy v EU, lze nalézt na webových stránkách Úřadu pro civilní letectví.

7.2. V některých případech se přílet do cílové destinace může uskutečnit v nočních hodinách a návrat v ranních hodinách. První a poslední den zájezdu je věnován přepravě.

7.3. V případě některých letů je možné si za příplatek zarezervovat konkrétní místa v letadle. Informace o takové možnosti jsou k dispozici na webových stránkách www.tui.cz. V případě neprovedení rezervace míst v letadle bude Zákazníkům poplatek za rezervaci míst v plné výši vrácen prostřednictvím reklamačního řízení na základě předložených palubních lístků.

7.4. V případě charterového letu v rámci zájezdu (ubytování a let) má Zákazník v ceně zájezdu právo na přepravu jednoho odbaveného zavazadla (odbaveného při odbavení zavazadel) a jednoho příručního zavazadla, jejichž přípustná hmotnost je uvedena na webových stránkách www.tui.cz ve všeobecných přepravních podmínkách leteckých společností a v cestovních dokumentech. V případě rezervace jednotlivé služby cestovního ruchu – pouze charterový let, se odbavené zavazadlo platí dodatečně. Výše poplatku je uvedena na webových stránkách www. tui.cz. V případě linkového (pravidelného) letu v rámci zájezdu s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); Air Mauritius (MK); Air Seychelles(HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); flydubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutch Airlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Air Lines (LX); TAP Portugal (TP); SmartWings (QS); Thai Airways (TG); Turkish Airlines (TK); Wizz Air Hungary Ltd. (W6), jsou limity odbavených zavazadel uvedeny ve všeobecných přepravních podmínkách dopravce dostupných na webových stránkách www.tui.cz Informace o možnosti přepravy a limitu odbavených zavazadel jsou uvedeny v nabídce. Děti do 2 let nemají nárok na samostatné odbavené zavazadlo.

7.5. 48 hodin před odletem doporučujeme, aby si Zákazník zkontroloval čas odletu na prodejním místě, na webových stránkách www.tui.cz/mytui nebo v mobilní aplikaci. V případě uzavření smlouvy, jejímž předmětem je pouze let letadlem, je Zákazník povinen ověřit si čas odletu na prodejním místě, nebo na webových stránkách www.tui.cz/mytui 48 hodin před odjezdem a čas návratu podle informací uvedených v cestovních dokumentech.

7.6. Zákazníci účastnící se zájezdu, který zahrnuje let letadlem, nebo Zákazníci, kteří si koupili jednotlivou službu cestovního ruchu, jejímž předmětem je pouze let letadlem, by se měli dostavit na letiště alespoň dvě až tři hodiny před plánovaným odletem, a to v souladu s informacemi uvedenými v cestovních dokumentech.

7.7. Přeprava speciálních zavazadel (sportovní vybavení, invalidní vozíky atd.) je povolena po předchozím ohlášení v místě, ve kterém byla uzavřena smlouva, a zpětném písemném potvrzení TUI, a to za příplatek. Informace o cenách za tento druh přepravy lze získat u příslušných leteckých společností, které jsou výhradně odpovědné za organizaci a provedení přepravy, jakož i za vybírání poplatků. Přeprava speciálních zavazadel z cílového letiště do hotelu nebo místa, kam Zákazník jede v souladu se smlouvou, probíhá na náklady a riziko Zákazníka. Přeprava zvířat je možná po předchozím nahlášení a potvrzení leteckou společností, a to za příplatek. V takovém případě platí ustanovení bodu 3.7 VOP.

7.8. Riziko ztráty peněz, cenností, technických zařízení a léků obsažených v zavazadlech předávaných k přepravě nese Zákazník. Případné škody způsobené při letecké přepravě budou odstraněny v souladu s ustanoveními leteckého zákona. Přeprava cenností (peníze, léky, elektronická zařízení, cennosti atd.) není možná v odbavených zavazadlech.

7.9. V případě zájezdů založených na pravidelných linkách: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); Air Mauritius (MK); Air Seychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); flydubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutch Airlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Air Lines (LX); TAP Portugal (TP); Thai Airways (TG); Turkish Airlines (TK); Wizz Air Hungary Ltd (W6), se změna ceny vypočítává na základě aktuálních podmínek dané letecké společnosti a leteckého tarifu, ve kterém byl zájezd zakoupen. Výše manipulačního poplatku je uvedena v příloze č. 1.

8. ZÁSTUPCE POŘADATELE ZÁJEZDU NA MÍSTĚ V PRŮBĚHU TRVÁNÍ ZÁJEZDU

8.1. Během zájezdů pořádaných TUI je TUI zastoupena TUI Musement, adresa: Parc Bit Edificio SM2, Calle Rita Levi, 07121 Palma de Mallorca, Španělské království. Kontakt na zástupce TUI Service Center tel. +420 228 886 905, e-mail: serviceCZ@tui.com a prostřednictvím chatu v mobilní aplikaci TUI. Informace o zákaznické podpoře v jednotlivých destinacích a jazykových požadavcích naleznete v záložce Delegátský on-

line servis 24/7. Výše nákladů na telefonní hovory, textové zprávy, přístup k internetu, nahrávání a stahování dat je podle tarifu vašeho mobilního operátora.

8.2. Na žádost Zákazníka je v rámci možností, včetně dostupnosti míst, možné změnit ubytování v průběhu zájezdu prostřednictvím TUI Service Center. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit rozdíl v ceně hotelů vyplývající z kalkulace ceny za nový hotel ke dni výměny a manipulační poplatek za změnu. Výše příslušných poplatků je uvedena v příloze č. 1.

8.3. Pokud Zákazník na místě informoval TUI Service Center o svém názoru na neplnění nebo nesprávné plnění podmínek smlouvy o zájezdu a reklamace byla shledána neopodstatněnou, má Zákazník právo na změnu ubytování v průběhu zájezdu, a to v závislosti na možnostech, prostřednictvím TUI Service Center. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit rozdíl v ceně hotelů vyplývající z kalkulace ceny za nový hotel ke dni výměny a manipulační poplatek za změnu. Výše příslušných poplatků je uvedena v příloze č. 1.

9. PRODLOUŽENÍ POBYTU V PRŮBĚHU TRVÁNÍ ZÁJEZDU

V případě, že si Zákazník zamýšlí prodloužit pobyt v průběhu trvání zájezdu, žádáme, aby předem kontaktoval zástupce TUI. Prodloužení pobytu je možné pouze v případě, že jsou ještě volná ubytovací místa, případně místa v letadle či jiném dopravním prostředku. Zákazník je povinen uhradit náklady na prodloužený pobyt v hotovosti na místě a manipulační poplatek za změnu. Výše příslušných poplatků je uvedena v příloze č. 1. Dojde-li v důsledku prodloužení pobytu ke změně letiště, není Zákazník oprávněn požadovat náhradní dopravní prostředek. Náklady na prodloužení pobytu jsou kalkulovány dle sezónních denních tarifů. Ve výše uvedeném případě si prosím zkontrolujte platnost svého pojištění a případného víza.

10. INDIVIDUÁLNÍ PRŮBĚH ZÁJEZDU

Zákazník může pověřit TUI uspořádáním individuálního zájezdu. Pokud je možné takovou akci zorganizovat, účtuje TUI manipulační poplatek na osobu. Pokud se trvání jednotlivého zájezdu liší od obvyklého týdenního pobytu, je účtován příplatek na osobu. Výše příslušných poplatků je uvedena v příloze č. 1. Tyto poplatky odpovídají nákladům vynaloženým TUI v souvislosti s objednávkou pořádání individuálního zájezdu. Zákazník může požádat TUI o předložení individuálních kalkulací vzniklých v souvislosti s objednávkou pořádání individuálního zájezdu.

11. SPECIÁLNÍ POKYNY PRO KLIENTY, KTEŘÍ SI REZERVUJÍ POUZE UBYTOVÁNÍ S VLASTNÍ DOPRAVOU

11.1. Ubytování pro Zákazníka, který využívá vlastní dopravu, může být zajištěno pouze pro počet dospělých osob a dětí uvedených ve smlouvě. Každý Zákazník je povinen udržovat v celém ubytovacím zařízení čistotu a pořádek.

11.2. Domácí zvířata jsou v ubytovacím zařízení povolena pouze v případě, že je to výslovně povoleno v informacích na webových stránkách www.tui. cz. Nepovolení vzít si s sebou domácího mazlíčka nemůže být důvodem k uplatňování jakýchkoliv nároků vůči TUI.

11.3. Podle informací uvedených na internetových stránkách www.tui.cz může být Zákazník při předání klíčů požádán o složení příslušné zálohy jako jistoty na úhradu případných způsobených škod. Tato jistota bude vrácena nebo vyúčtována v okamžiku, kdy bude ubytovací zařízení vyklizeno a užívané prostory předány v souladu se smlouvou.

11.4. Zákazník je povinen dodržovat dohodnuté termíny příjezdu a odjezdu z místa pobytu a v případě změny těchto termínů je povinen o této skutečnosti informovat zástupce pořadatele s dostatečným předstihem, tj. tak, aby TUI mohla řádně splnit své závazky vůči Zákazníkovi.

11.5. Pokud se smlouva týká pouze zajištění ubytování s využitím vlastní dopravy, nejsou v ceně této služby cestovního ruchu zahrnuty dodatečné náklady, které nejsou povinné. Pokud na internetových stránkách www.tui.cz není uvedeno, že jsou zahrnuty v ceně služby cestovního ruchu, jsou splatné na místě.

12. REKLAMACE ZAVAZADEL V PRŮBĚHU LETECKÉ PŘEPRAVY

Mezinárodní dohody z Varšavy, Haagu, doplňkové dohody týkající se letů do USA a Kanady a také Montrealská úmluva z 28. května 1999 definují podmínky letů do cílové destinace a návrat z ní. Poškození zavazadel Zákazníků způsobená leteckou přepravou je třeba nahlásit přímo představiteli letecké společnosti po zjištění poškození pomocí oznamovacího formuláře (P.I.R). V případě poškození zavazadel je nutné reklamaci uplatnit písemně do 7 dnů ode dne převzetí poškozeného zavazadla zástupci letecké společnosti, v případě ztráty zavazadel do 21 dnů.

13. UKONČENÍ SMLOUVY POŘADATELEM ZÁJEZDU

13.1. TUI může ukončit smlouvu o zájezdu oznámením Zákazníkovi o ukončení smlouvy ve lhůtě uvedené ve smlouvě, pokud nebyl dosažen minimální počet účastníků zájezdu požadovaný nebo uvedený v informacích obsažených na webových stránkách www.tui.cz nebo pokud počet osob nepřesáhne 140 osob na letecký zájezd, nejpozději však do:

A. 20 dnů před zahájením zájezdu trvajícím déle než 6 dnů,

B. 7 dnů před zahájením zájezdu trvajícím déle než 2-6 dní,

C. 48 hodin před zahájením zájezdu trvajícím méně než 2 dny.

13.2. TUI může ukončit smlouvu oznámením Zákazníkovi bezprostředně před začátkem zájezdu, pokud není schopen smlouvu splnit z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností.

13.3. V případě ukončení smlouvy v případech uvedených v bodech 13.1 nebo 13.2 VOP vrátí TUI částku zaplacenou Zákazníkem v plné výši bez další náhrady nebo odškodnění do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou pojištění proti storno nákladům, které jsou vráceny v souladu s pravidly VPP pojistitele.

14. NEVYHNUTELNÉ A MIMOŘÁDNÉ OKOLNOSTI

14.1. Není-li možné zajistit návrat Zákazníka do země ze které vycestoval, v souladu se smlouvou z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, ponese TUI náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v kategorii rovnocenné té, která je uvedena ve smlouvě po dobu nejdéle 3 nocí.

14.2. Lhůta ubytování uvedená v odst. 14.1 se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, v souladu s definicí obsaženou v čl. 2 písm. a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace při cestování letadlem (Úř. Věst. EU L 204, ze dne 26.07.2006, str. 1) a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a osoby bez doprovodu mladší 18 let, jakož i osoby vyžadující zvláštní lékařskou péči, pokud byla TUI o situaci těchto osob informována nejpozději 48 hodin před zahájením zájezdu.

15. ODPOVĚDNOST

15.1. TUI odpovídá za řádné plnění všech služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva o zájezdu. V případě, že některá ze služeb cestovního ruchu obsažená v zájezdu není provedena v souladu se smlouvou nebo nejsou splněny podstatné náležitosti smlouvy, TUI odpovídá za vady zájezdu spočívající v neprovedení nebo nesprávné provedení služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku upravujících smlouvu o zájezdu.

15.2. TUI okamžitě poskytne odpovídající pomoc Zákazníkovi, který se ocitl v těžké situaci, včetně případů, kdy není možné zajistit Zákazníkovi návrat do země v souladu se smlouvou z důvodů nevyhnutelných a mimořádných okolností. Tato pomoc může spočívat zejména v poskytování vhodných

informací o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, pomoci při používání prostředků komunikace na dálku, včetně prostředků elektronické komunikace, a při využívání náhradních služeb. Pokud byla obtížná situace způsobena výlučným úmyslným zaviněním Zákazníka, může TUI za poskytnutí takové pomoci požadovat poplatek ve výši nepřevyšující skutečné náklady vynaložené TUI.

15.3. Zákazník nemá nárok na náhradu nebo odškodnění za neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy o účasti na zájezdu, pokud je zavinění za neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy přičitatelné Zákazníkovi nebo třetí osobě, která nesouvisí s realizací služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva, pokud je nebylo možné předvídat nebo se jim vyhnout, nebo byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Vyloučení odpovědnosti za neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy nezbavuje TUI povinnosti poskytnout pomoc poškozenému Zákazníkovi během zájezdu.

15.4. TUI nenese odpovědnost za škody vzniklé účastí Zákazníka na sportovních akcích a jiných akcích pořádaných v průběhu zájezdu, které nejsou organizovány TUI.

15.5. TUI nenese odpovědnost za včasné vydání a doručení potřebných víz příslušnými diplomatickými orgány.

15.6. Pro přepravu loděmi a trajekty platí ustanovení příslušného rejdaře, pokud přeprava není součástí zájezdu TUI.

15.7. V souladu se zněním platných právních předpisů v tomto ohledu TUI omezuje svou odpovědnost za neprovedení nebo nesprávné provedení služeb na trojnásobek ceny zájezdu pro každého Zákazníka. Toto omezení se nevztahuje na zranění osob nebo škody způsobené úmyslně nebo z nedbalosti.

15.8. Při zahájení zájezdu a po celou dobu jeho trvání je Zákazník povinen mít cestovní dokumenty na přenosném zařízení nebo vytištěné. TUI nenese odpovědnost za to, že je Zákazník nemá, ledaže nemožnost vytisknout je způsobena okolnostmi, za které nese odpovědnost TUI.

15.9. Nároky za neprovedení nebo nesprávné provedení služeb cestovního ruchu v rámci smlouvy, tj. domáhání se náhrady škody nebo odškodnění nebo snížení ceny se promlčí za 3 roky ode dne vzniku škody.

16. POVINNOST SPOLUPRACOVAT

16.1. Zjistí-li Zákazník v průběhu realizace zájezdu neplnění nebo nesprávné plnění služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva, je povinen o tom neprodleně informovat TUI Service Center v místě pobytu a poskytovatele služeb způsobem odpovídajícím druhu služby.

16.2. TUI očekává, že Zákazníci budou spolupracovat s TUI tak, aby zájezd probíhal v souladu s uzavřenou smlouvou. Na základě smlouvy by měl zákazník vlastnit po celou dobu trvání zájezdu platný cestovní pas, a to s datem platnosti nejméně 6 měsíců po datu skončení zájezdu, ve výjimečných případech nesmí být tato doba kratší než 12 měsíců. Dále by měl vlastnit platné vízum a splňovat požadavky opravňující k pobytu v dané zemi, na jejímž území se bude zájezd konat. Zákazník by měl také vlastnit cestovní dokumenty k danému zájezdu TUI.

16.3. Zákazník odpovídá i za splnění dalších požadavků, zejména zdravotních požadavků, umožňujících mu účast na zájezdu bez újmy na zdraví jeho a zdraví ostatních účastníků.

17. REKLAMACE, ŘEŠENÍ SPORŮ, PLATFORMA ODR

17.1. Reklamace související s realizací zájezdu/jednotlivé služby cestovního ruchu lze uplatnit písemně u pořadatele zájezdu (TUI) na adrese: TUI Poland Sp. z o.o. ul. Wołoska 22a, 02-675 Varšava nebo přímo v cestovní kanceláři, jejímž prostřednictvím byla smlouva uzavřena, nebo na reklamačním formuláři dostupném na stránkách www.tui.cz (platí pouze pro reklamace podané po skončení zájezdu) do 45 dnů od data ukončení zájezdu. Zákazník je povinen v reklamaci uvést nedostatky ve způsobu plnění smlouvy a specifikovat své požadavky. Reklamace posoudí TUI do 30 dnů od jejich obdržení.

17.2. Zákazník, který si zakoupil zájezd přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít Platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na https://consumer-redress.ec.europa.eu/.

17.3. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, TUI informuje Zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s TUI prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa http://www.coi.cz.

17.4. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy uzavřené s TUI nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tyto VOP.

18. PASOVÁ, VÍZOVÁ, CELNÍ, DEVIZOVÁ USTANOVENÍ, OCHRANA ZDRAVÍ A INFORMACE A VAROVÁNÍ PRO ZÁKAZNÍKY

18.1. Před zahájením zájezdu je nutné se seznámit s pasovými, vízovými a hygienickými předpisy platnými v cílové zemi, zveřejněnými na webových stránkách www.tui.cz a s jejich případnými změnami uvedenými ve smlouvě. Najdete tam důležité informace o nezbytných formalitách souvisejících se zájezdem.

18.2. Zákazník přebírá odpovědnost za dodržování platných předpisů nutných k uskutečnění zájezdu. Jakékoli škodlivé následky, zejména požadavek na úhradu nákladů na odstoupení ze zájezdu, které vznikly nedodržením těchto předpisů, s výjimkou těch, které byly způsobeny nepravdivými nebo chybějícími informacemi na straně TUI, budou účtovány Zákazníkovi. Vzhledem k dlouhé čekací době na vydání dokladů opravňujících k překročení hranic (pas, občanský průkaz) berte prosím tuto skutečnost v úvahu při plánování své zahraniční cesty.

18.3. Vezměte prosím na vědomí, že v rámci Evropské unie můžete cestovat na základě občanského průkazu. Cestující děti musí mít vlastní doklad totožnosti (pas nebo občanský průkaz).

18.4. Při cestách do zemí mimo Evropskou unii je každý cestující, tedy i dítě, povinen mít platný cestovní pas.

18.5. Informace a varování pro cestující Zákazníky naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (mzv.cz). Před cestou Vám doporučujeme zaregistrovat se v systému Ministerstva zahraničních věcí DROZD – Registrace občanů při cestách do zahraničí | Ministerstvo zahraničních věcí České republiky (mzv.cz) .

19. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

19.1. Smlouva a tyto VOP se řídí právem České republiky, jak je uvedeno v čl. 17.4. Tím nejsou dotčena ustanovení právních předpisů, od nichž se nelze smluvně odchýlit, ani zvláštní povinnosti pořadatele vyplývající z právních předpisů použitelných s ohledem na jeho sídlo nebo registraci. K ujednáním, která se v neprospěch zákazníka odchylují od kogentních ustanovení upravujících smlouvu o zájezdu nebo ochranu spotřebitele, se nepřihlíží v rozsahu stanoveném použitelnými právními předpisy.

19.2. Je-li některé ustanovení smlouvy nebo těchto VOP neplatné, neúčinné nebo se k němu nepřihlíží, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení, lze-li dotčené ustanovení od ostatního obsahu oddělit, lze-li předpokládat, že by ke smlouvě došlo i bez neplatné části, rozpoznala-li by strana neplatnost včas, a dovolují-li zachování zbytku smlouvy použitelné právní předpisy.

TUI Poland Sp. z o.o.
Zápis do Rejstříku Organizátorů Turistiky a Turistických Zprostředkovatelů Mazovského vojvodství pod číslem 726
Tyto VOP platí pro zájezdy rezervované ode dne 10.11.2026

Příloha č. 1 k Všeobecným obchodním podmínkám

PŘEHLED MANIPULAČNÍCH POPLATKŮ

Bod Všeobecných obchodních podmínek	**Výše poplatku**
Bod 5.1. Nesprávně uvedený věk dítěte, nutnost úpravy rezervace	1 695 Kč / osoba
Bod 6.9. Změna účastníka po uplynutí 40. dne před odjezdem	1 695 Kč / osoba
Bod 6.9. Změna účastníka méně než 24 hodin před odletem	3 390 Kč / změna
Bod 6.9. Změna účastníka v rezervaci založené na pravidelných linkách	2 260 Kč + případné poplatky letecké společnosti
Bod 7.9. Změna rezervace založené na pravidelných linkách	2 260 Kč + případné poplatky letecké společnosti
Bod 8.2. Změna ubytování v průběhu zájezdu	1 412,50 Kč / rezervace
Bod 8.3. Změna ubytování v průběhu zájezdu	1 412,50 Kč / rezervace
Bod 9. Prodloužení pobytu v průběhu trvání zájezdu	1 695 Kč / osoba
Bod 10. Individuální délka pobytu	1 695 Kč / osoba