

# Všeobecné smluvní podmínky

## Čl. I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Tempó Tours (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznického (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané cestovní smlouvy potvrzené CK, (příp. jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK. Předáním vyplněné a podepsané přihlášky zákazníka stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením přihlášky se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje na přihlášce a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na přihlášce.

## Čl. II. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Právo účasti zákazníka na zájezd vzniká dnem písemného objednání resp. podepsáním cestovní smlouvy a složením zálohy nejpozději následující pracovní den na účet CK popř. v hotovosti přímo u kanceláři CK. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny. Platba se provádí převodem na účet CK nebo složením hotovosti v CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

## Čl. III. Cena

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na přihlášce. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu přihlášky zákazníkům nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuté v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále). Ceny jsou kalkulovány ke dni 30.6.2011.

## Čl. IV. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří: a) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba c) právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny d) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VI. (stornopodmínky). e) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášené nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka f) právo na reklamaci vad v souladu s čl. VII. (reklamačním řádem) g) právo na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech, před nepovolnými osobami h) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě vyplněné potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornoplatek
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. – pokud jsou vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit event. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

## Čl. V. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

- Před zahájením zájezdu a čerpání služeb a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků: – při zrušení zájezdu cestovní kanceláři – při změně termínu konání zájezdu – při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové / odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů. c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že s její změnou souhlasí. d) CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, uvedeném v katalogu u jednotlivých zájezdů. O zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 20 dnů před odjezdem.
- V průběhu zájezdu a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu – vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu poskytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění – poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuté do ceny zájezdu a nebyly

poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. b) U pobytových zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. Zkrácení „pobytu“. c) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení komunikací, u hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

## Čl. VI. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována dne, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy je povinen uhradit CK následující stornopoplatky: – při stornování v období do 35 dnů před začátkem zájezdu: 400,- Kč za každou osobu – při stornování v období od 34 do 21 dnů před začátkem zájezdu: 50 % celkové ceny zájezdu – při stornování v období od 20 do 11 dnů před začátkem zájezdu: 70 % celkové ceny zájezdu – při stornování v období 10 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % celkové ceny zájezdu Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena (var.: vč. všech objednaných fakultativních služeb). V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmánu nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka (dle bodu IV. Práva zákazníka) neúčtuje CK poplatek.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek dle dohody stanovených podmínek jednotlivým ubytovatelem.

## Čl. VII. Reklamacce, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, písemnou formou. Reklamacce lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejménší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK nebo přímo pořádatelce cestovní kanceláři, a současně vedoucím provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být veškerá úprava náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepiší průvodce /delegát CK, příp. vedoucí provozovny či jiný odpovědný pracov-

ník se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena: – zákazníkem – třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu – neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## Čl. VIII Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela s pojišťovnou UNIQA pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

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

CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## Čl. IX Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdu není obsaženo pojištění zákazníka. CK doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat tato rizika (zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu atd.)

## Čl. X Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dne 1.9.2011 a vztahují se na všechny služby zajištěné CK, pokud není jednorázově stanoveno jinak. Tímto dnem pozbyvají platnost Všeobecné smluvní podmínky do tohoto dne platící. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy. Zákazník potvrzuje podpisem cestovní smlouvy, že jsou mu všeobecné podmínky známy, rozumí jim a souhlasí s nimi v plném rozsahu.

**Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů** Souhlasím, aby mé osobní údaje uvedené na cestovní smlouvě zpracovávala cestovní kancelář Tempó Tours Praha s.r.o. se sídlem Elišky Peškové 13, 150 00 Praha 5 v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. Tento souhlas udělují až do písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře TEMPO Tours Praha s.r.o. a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované TEMPO Tours Praha s.r.o. nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy udělují souhlas ve smyslu paragrafu 5. odst. 2 zák. č 101/2000sb. rovněž i jménem všech uvedených na této smlouvě.