

Čl. I.

Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Tempo Tours (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pracovním zástupcem) podepsané smlouvy o zájezdu potvrzené CK, (příp. jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením smlouvy o zájezdu CK zavazuje zákaznickovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy o zájezdu změny údajů uvedených v katalogu zájezdů a na webových stránkách CK. V takovém případě, kdy se údaje na smlouvě o zájezdu a v katalogu/na webové stránce odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu.

Čl. II.

Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká dnem písemného objednání resp. podepsáním smlouvy o zájezdu a složením zálohy nejpozději následující pracovní den na účet CK popř. v hotovosti přímo v kanceláři CK. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 30 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu obratem při podpisu smlouvy o zájezdu. Platba se provádí převodem na účet CK nebo složením hotovosti v CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákaznickem 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 smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákaznickem, 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 zahrnuty 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 o zájezdu (viz dále). Ceny jsou kalkulovány ke dni 20.12.2015.

Čl. IV.

Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzení služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly tyto uvedeny v katalogu, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží 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
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VI. (stornopodmínky)
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášeno nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu 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
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. VII. (reklamačním řádem)
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolenými osobami
- právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojištné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění 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 stornopoplatek
- 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 tyto vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemí, 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 vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejné tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

Poplatky za změny služeb: zákazník je povinen uhradit CK 200 Kč poplatek za každou změnu ve smlouvě o zájezdu, nebude-li stanoveno jinak.

Čl. V.

Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

- Před zahájením zájezdu a čerpání služeb
 - Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinná provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinná oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
 - 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 kanceláří – při změně termínu konání zájezdu – při závažné změně programu, trasy poznávacího zájezdu, místa ubytování a 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.
 - Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 2 dnů (není-li uvedeno v daném konkrétním případě jinak) od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnou smlouvy o zájezdu 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 povinná zákazníka informovat písemně nejpozději 20 dnů před odjezdem.
- V průběhu zájezdu
 - CK je oprávněna provádět operativní 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 povinná: 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 neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění – poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty 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 vě-

ného 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.

- U pobytových zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.
- 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 příjpu, 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 ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno CK. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy je povinen uhradit CK následující stornopoplatky: – při stornování v období do 45 dnů před začátkem zájezdu: 10% z celové ceny – minimálně 1000 Kč za každou osobu – při stornování v období od 44 do 35 dnů před začátkem zájezdu: 35% celkové ceny zájezdu – 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. V ojedinělých případech se může jednat o jiné stornopodmínky dané partnerským ubytovacím zařízením. V takovém případě budou tyto podmínky součástí konečné nabídky. V případě storna pobytu zakoupeného formou voucheru u slevového portálu činí stornopoplatek 100% ceny voucheru. 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, když se jedná o ceny za osobu. 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 jednotlivými ubytovateli.

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. Reklamaci 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 nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK nebo přímo pořádatel cestovní kanceláří, a současně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být však uskutečněna náprava na místě. Opomeně-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepsí průvodce/delegát CK, příp. vedoucí provozovny či jiný odpovědný pracovník se zákaznickem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k řízení 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 kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Pre-

ruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinná učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena – zákaznickem – třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb na daném 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
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. CK je povinná předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny a 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 dopravu 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 zajistovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Čl. IX.

Informace o příjezdu do místa ubytování

V případě pozdního příjezdu je zákazník povinen informovat neprodleně ubytovací kapacitu o předpokládaném příjezdu. Souhlas ubytovací kapacity s výrazně pozdním příjezdem a se zajištěním objednaného stravování není garantován. Rovněž si ubytovatel vyhrazuje právo určit nejpozdější možný čas příjezdu (především v případě ubytování v soukromých penzionech či apartmánech). V těchto případech je poté příjezd možný až následující den, pokud je předem nahlášen, avšak bez jakékoliv náhrady zameškaného ubytování. Pokud není pozdní příjezd nahlášen, je ubytovatel po 24 hodinách oprávněn prodat pokoj či apartmán třetí osobě, bez nároku na náhradu.

Čl. X.

Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdů není obsaženo pojištění zákazníka. CK doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění Evropské pojišťovny, které může pokrývat tato rizika (zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu atd.). Pokud pojištění sjednává CK, pojištná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK v případě pojištné události nepřislou posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojištného vztahu. V případě pojištných událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna nebo zákazník.

Čl. XI.

Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dne 01.01.2016 a vztahují se na všechny služby zajištěné CK, pokud není upřesněno v konkrétní smlouvě jinak. Neplatnost takto upravených částí (například platební či storno podmínky) nemá vliv na platnost těchto Všeobecných podmínek jako celku. Tímto dnem také pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky do tohoto dne platící. Zákazník potvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu, 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 smlouvě o zájezdu zpracovávala cestovní kancelář Tempo Tours Praha s.r.o. se sídlem Elišky Peškové 13, 150 00 Praha 5 v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji 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 uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5. odst. 2 zák. č. 101/2000s. rovněž i jménem všech uvedených osob na této smlouvě.