

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POŘADATELE ZÁJEZDU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) obchodní společnosti Tep tour s.r.o., IČO: 25004697, se sídlem Masarykova 652/18, 41501 Teplice zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí n/L pod sp. znC/1087, telefonní číslo 417 577 738, 777184618 a elektronická adresa; e-mail: teptour@teptour.cz (dále jen „**CK**“) podnikající v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 159/1999**“) jsou platné pro všechny smlouvy o zájezdu, jejíž smluvní stranou je CK, jako pořadatel, ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a zákazník, kterým může být ve smyslu § 2521 OZ ve spojení s § 4 zákona č. 159/1999 Sb. jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, a nebo osoba, které byla smlouva o zájezdu postoupena (dále jen „**zákazník**“). Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne 1.1.2025.
- 1.2 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK, resp. dokladu o smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu) (dále jen „**Smlouva**“). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.
- 1.3 Obsah práv a povinností CK a zákazníka je kromě Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu, a VOP určen rovněž popisem zájezdu v nabídkových materiálech včetně jejich online verzí na internetových stránkách www.teptour.cz případně i speciálními podmínkami přiloženými ke Smlouvě, které tvoří její nedílnou součást. V případě rozporu mezi textem Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu a popisem zájezdu v jakémkoli nabídkovém materiálu nebo VOP, a má přednost Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu.
- 1.4 CK nabízí a prodává zájezdy ve smyslu § 1b zákona č. 159/1999 Sb., které realizuje na základě uzavíraných smluv o zájezdu. Smlouva je uzavřena v okamžiku potvrzení ze strany CK. Při uzavírání Smlouvy prostředky komunikace na dálku (zejména internet) je Smlouva uzavřena na základě objednávky zákazníka v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK doklad o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu), resp. Smlouvu s náležitostmi potvrzení o zájezdu dle OZ, v textové podobě. Nedošlo-li k akceptaci ze strany CK dříve, je akceptací vydání tohoto dokladu o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti potvrzení o zájezdu stanovené OZ. Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory podle § 1828 OZ, zákazník souhlasí s tím, aby potvrzení o zájezdu bylo poskytnuto zákazníkovi na jiném trvalém nosiči než na listině.
- 1.5 Smlouva je účinná okamžikem jejího uzavření zákazníkem a CK. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti zákazníka (včetně povinnosti platby ceny zájezdu) a CK, není-li ve Smlouvě nebo dále stanoveno jinak.
- 1.6 Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatelem zájezdu (dále jen „**objednatel**“). Pokud s CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podpisem Smlouvy stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k výlučné komunikaci s CK i za ostatní zákazníky. Pro účely VOP se za zákazníka považuje toliko objednatel zájezdu, a CK je v těchto případech povinna komunikovat pouze s objednatelem. CK bude komunikovat s ostatními zákazníky, v jejichž prospěch objednatel uzavřel Smlouvu, jen tehdy, pokud o to objednatel CK výslovně požádá nebo to vyžaduje mimořádná situace, pokud zároveň objednatel uvedl kontaktní údaje na tyto osoby.

2. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cena

- 2.1 Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „**cena zájezdu**“). CK je povinna poskytnout zákazníkovi sjednané plnění až v okamžiku, kdy zákazník plně uhradil cenu zájezdu, ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb.

- 2.2 Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladech jsou uvedeny ve Smlouvě. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, jsou ve Smlouvě uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxi, poplatky za vstup do cílové destinace, za transit přes některou oblast, zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.

Platební podmínky

- 2.3 Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby (včetně ceny zájezdu) na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě pod variabilním symbolem, kterým je číslo Smlouvy. Zákazník je rovněž oprávněn uhradit platby v hotovosti v sídle či provozovně CK příslušné osobě, která je za CK oprávněna jednat.
- 2.4 Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 2.3, případně zaplacením na pokladně CK např. na adrese sídla CK či provozovny CK. Zákazník je oprávněn úhradu provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc. Takovou osobou může být i zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy. Zákazník nese veškerou odpovědnost za jednání jím zmocněné osoby a za to, že jím zmocněná osoba uhradí CK cenu zájezdu nebo její část. Zákazník může cenu zájezdu nebo její část uhradit též osobě, která se prokáže oprávněním přijímat za CK platby zákazníků za zájezd (např. plná moc, smlouva o inkasu), přičemž touto osobou může být také zástupce cestovní agentury. Oprávnění příslušné osoby přijímat za CK platby za zájezd od zákazníků si však zákazník musí ověřit. CK upozorňuje, že zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy, často není zmocněn k přijetí plateb za CK.
- 2.5 Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, takto:
- (a) zákazník je povinen při uzavření Smlouvy uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny zájezdu,
 - (b) zbývající doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 40 dnů před zahájením zájezdu.
- 2.6 Cena zájezdu či její část může být hrazena také formou poukazu či karty benefitních společností či obdobným bonusem či slevou (dále jen „**benefitní poukaz**“), které CK akceptuje. Použití benefitního poukazu pro platbu ceny zájezdu či její části se řídí podmínkami pro uplatnění a přijímání benefitních poukazů stanovenými vydavatelem daného benefitního poukazu. Benefitní poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě. Benefitní poukaz nelze směnit za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy ze strany CK nebo zákazníka. V případě odstoupení od smlouvy CK vrátí zákazníkovi benefitní poukaz v hodnotě snížené o odstupné (pokud se uplatní). Původní benefitní poukaz se zákazníkovi nevrací. [Benefitními poukazy lze hradit nejvýše 50% z celkové ceny zájezdu, a zároveň však nejvýše do výše 10000,- Kč na jeden zájezd. Benefitní poukazy nelze hradit letenky, jízdenky, zdravotní pojištění, doplňkové služby, pobytová taxa, stravování, palivové příplatky a další. Také je nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak)]
- 2.7 V případě uzavření SoZ „na vyžádání“ nebo leteckého zájezdu jehož součástí je letecká doprava na pravidelných leteckých linkách, je hrazena plná cena letenky + 50% z ceny nabízených služeb. Doplatek je standardně 40 dní před nástupem.
- 2.8 Ceny letenek jsou variabilní a stanoví je letecká společnost dle svého platného ceníku v den zakoupení letenky. V den zakoupení musí být letenka uhrazena v plné výši včetně povinných poplatků (letištní taxi, palivová taxa, security příplatek....). ***Letenky nepodléhají storno podmínkám c.k.Tep tour a řídí se podmínkami dané letecké společnosti a tarifem ve kterém jsou letenky vystaveny.*** Letenky od nízkorozpočtových leteckých společností jsou **neměnné, nepřenositelné a nevratné.**
- 2.9 Vlaková doprava se řídí předpisy a podmínkami prodeje a přepravy vlakového dopravce..

- 2.10 Letecká, vlaková a autobusová doprava je zajišťována smluvními dopravci. První a poslední den je určen k přepravě klientů do jednotlivých letovisek nikoliv k vlastní rekreaci, pobytu. C.K. Tep tour nezodpovídá za změny času odletu/ odjezdů, tyto jsou plně v kompetenci dopravce. U autobusové přepravy může dojít ke spojení přepravy do více letovisek nebo využití svozových přeprav.

Snížení a zvýšení ceny při změně nákladů

2.11 CK je v souladu s § 2530 OZ oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu z důvodů, že se zvýší:

- (a) ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie;
- (b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou; nebo
- (c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

2.12 Způsob výpočtu cenových úprav dle článku 2.11 je následující. V případě, že se v období mezi uzavřením Smlouvy a přiměřenou dobou před zahájením zájezdu (ne později než dvacátý první den před zahájením zájezdu) zvýší:

- (a) náklady dle článku 2.11(a), je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšení těchto nákladů na obstarání zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě, stanoveno jinak, je cena zájezdu vypočtena s přihlédnutím k nákladům dle článku 2.11(a) platným ke dni 30.11.2024 uzavření Smlouvy
- (b) směnný kurs dle článku 2.11(c), je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšení nákladů na obstarání zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je cena zájezdu vypočtena dle směnného kurzu dle článku 2.11(c) vyhlášeného Českou národní bankou ke dni 30.11.2024 [uzavření Smlouvy

2.13 Dojde-li ke zvýšení ceny podle článku 2.12, doručí CK oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě, nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu se zdůvodněním zvýšení ceny. Splatnost zvýšení ceny zájezdu nastává ve lhůtě uvedené v oznámení o zvýšení ceny zájezdu, jinak do 7 dní od doručení oznámení.

2.14 Zákazník má právo na snížení ceny zájezdu z důvodu snížení nákladů uvedených v článku 2.11, ke kterému dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu, přičemž snížení ceny zájezdu se provede tak, že se cena zájezdu sníží o částku odpovídající prokazatelnému snížení nákladů CK uvedených v článku 2.11, a to tehdy, doručí-li zákazník CK v období mezi uzavřením Smlouvy a přiměřenou dobou před zahájením zájezdu (ne později než dvacátý den před zahájením zájezdu) žádost o snížení ceny zájezdu, v níž uvede, z jakého důvodu dle článku 2.12 snížení ceny zájezdu žádá a konkretizuje důvody, pro které se domnívá, že došlo ke snížení nákladů CK. CK má v případě snížení ceny zájezdu právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena (dále jen „administrativní poplatek“). Tuto skutečnost a částku snížení slevy z ceny zájezdu o administrativní poplatek CK zákazníkovi oznámí. Na žádost zákazníka CK vynaložené administrativní poplatky odůvodní. Žádost o odůvodnění administrativních nákladů musí zákazník doručit CK do 14 dní ode dne doručení oznámení CK o slevě ze zájezdu a o jejím snížení o administrativní poplatek. Splatnost slevy ceny zájezdu poníženého o administrativní poplatek nastává ve lhůtě uvedené v oznámení CK o snížení slevy z ceny zájezdu, jinak do 14 dní od doručení oznámení

2.15 Bude-li zákazník vyžadovat zaslání nabídky, cestovní smlouvy, smlouvy o zájezdu nebo pokyny k odjezdu poštou bude na zákazníkovi požadován poplatek ve výši poštovného dle ceníku České pošty.

3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Práva zákazníka

3.1 Zákazník má zejména následující práva:

- (a) K základnímu právu zákazníka patří právo na poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění c.k.Tep tour zákazník nevyčerpal dohodnuté služby, nemá právo na jejich náhradu.
- (b) odstoupit od Smlouvy dle článku 5.11.1 kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy dle čl. 5.12 a 5.13, případně odstupného stanoveného CK v souladu s ust. § 2533 OZ;
- (c) postoupit smlouvu dle článků 4.6 až 4.8 a v souladu s § 2532 OZ na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, pokud zákazník písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení;
- (d) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb specifikovaných ve Smlouvě a na poskytnutí pomoci v nesnázích dle článku 7.6;
- (e) na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem Smlouvy, podrobnosti k ochraně osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách www.teptour.cz
- (f) na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě, potvrzení o zájezdu, v katalogu CK, který zákazníkovi předal, nebo v popisu zájezdu na internetových stránkách www.teptour.cz k okamžiku uzavření Smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, splní pořadatel tyto povinnosti již při uzavření Smlouvy/neprodleně po uzavření Smlouvy), a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání nezbytných stvrzenek, poukázek a přepravních dokladů, zejména letenek, poukazů k ubytování nebo stravování, dokladů nutných pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiných dokladů jichž je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě;
- (g) na sdělení údajů o povinném pojištění CK pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti dle článku 8;
- (h) na sdělení údajů o komerčním cestovním pojištění zákazníka dle článku 9, pokud si jej zákazník sjednal ve spolupráci s CK;
- (i) na reklamaci vad zájezdu v souladu s článkem 6.

Povinnosti zákazníka

3.2 Zákazník má zejména následující povinnosti:

- (a) řádně a včas uhradit cenu zájezdu;
- (b) plnit veškeré další povinnosti plynoucí ze zákona, zejm. OZ, nebo ze Smlouvy;
- (c) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (včetně delegáta), ohrozila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebýt ve stavu pod vlivem nepřiměřeného množství alkoholu a nebýt ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené CK a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopraviců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku

nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob, a uhradit případnou újmu, kterou způsobil. Při přepravě je zakázáno kouřit, včetně cigaret iqos.

- (d) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve Smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů;
- (e) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí; a v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR <http://www.mzv.cz> v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem;
- (f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- (g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadován apod.); příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit na své vlastní náklady; CK upozorňuje, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění příslušné země;
- (h) splnit na své vlastní náklady zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravci, ubytovateli apod.;
- (i) uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel;
- (j) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, jakož určit přiměřenou lhůtu CK k odstranění vad;
- (k) komunikovat s leteckými či ostatními dopravci v případě zrušení, zpoždění, přesunutí letů, mezipřistání, odepření nástupu na palubu apod., kteří nesou přímou odpovědnost zejm. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004;
- (l) pozorně sledovat na letišti veškeré informační tabule a obrazovky s pokyny letiště a dopravců, zejména věnovat pozornost uváděným časům plánovaných příletů, odletů, boardingů, uváděným letištním branám (gaty), přičemž CK upozorňuje, že údaje uvedené v tomto článku se mohou měnit i rádech několika minut, jakož řídit se pokyny letištního personálu včetně osob provádějících bezpečnostní letištní kontrolu cestujících.

3.3 Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové destinaci (státu určení). Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na internetových stránkách ministerstva zahraničních věcí <http://www.mzv.cz>, přičemž je srozuměn s tím, že jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení).

3.4 Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na SoZ, případně na jiné závazné dispoziční poskytnuté c.k.Tep tour. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením c.k.Tep tour a podléhá poplatku.

4. ZMĚNA ZÁVAZKŮ ZE SMLOUVY A POSTOUPENÍ SMLOUVY

Změny závazků

- 4.1 CK si vyhrazuje právo změnit závazky plynoucí ze Smlouvy.
- 4.2 Změní-li CK závazky ze Smlouvy tak, že se jedná o nepodstatnou změnu Smlouvy, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi v textové podobě doručení oznámení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Za nepodstatnou změnu závazků ze Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ [a zvýšení ceny zájezdu o 8 a méně % ceny zájezdu]. Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.
- 4.3 CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem:
- (a) pro případ, že CK bude nucena změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení stejné nebo vyšší jakosti [a zároveň uhradí zákazníkovi veškeré účelně vynaložené náklady, které jsou se změnou ubytovacího zařízení spojeny];
 - (b) pro případ, že CK bude nucena změnit místo odjezdu na zájezd nebo místo návratu ze zájezdu (zejm. příletové nebo odletové letiště, nádraží apod.), kde nebo odkud měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník přepravován, poskytne CK zákazníkovi způsob dopravy stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu, a zároveň uhradí zákazníkovi veškeré náklady, které jsou se změnou místa odjezdu nebo místa návratu spojeny;
 - (c) pro případ, že CK bude nucena změnit způsob stravování, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi způsob stravování stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu [, a zároveň uhradí zákazníkovi veškeré náklady, které jsou se změnou způsobu stravování spojeny]. [V této souvislosti CK upozorňuje, že změna formy stravování z all-inclusive na jinou formy stravování neznámá, že jedná o změnu sjednané náležitosti zájezdu podstatným způsobem, pokud bude zákazníkovi nabídnut alternativní způsob stravování se stejnou nebo vyšší kvalitou.];
 - (d) pro případ, že CK bude nucena změnit program zájezdu, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi alternativní program stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu.]
- 4.4 Zamýšlí-li CK změnit závazky ze Smlouvy tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. [zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %,] podstatná změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnější okolnosti, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi. CK učiní oznámení v textové podobě doručení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Spolu s oznámením CK předloží návrh na změnu závazku ze Smlouvy. CK v oznámení uvede dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy podle článku 5.11.4; důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy podle článku 5.11.4; a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě podle článku 5.11.4, platí, že se změnou závazků ze Smlouvy souhlasí.
- 4.5 c.k.Tep tour si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či jinak vydané nabídce.

Postoupení smlouvy

- 4.6 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 15 dnů před zahájením zájezdu. CK má v případě postoupení Smlouvy právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením Smlouvy ve výši 1000,- Kč (dále jen „**manipulační poplatek**“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením Smlouvy a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a tuto skutečnost zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatky za změnu letenky, jízdenky

apod.). CK upozorňuje, že v některých případech náklady spojené s postoupením Smlouvy mohou být vysoké, a to např. tehdy, je-li zajištěna letecká přeprava, a v důsledku zamýšlené změny v osobách cestujících by byla CK povinna hradit vysoké poplatky leteckým dopravcům za změny v osobách cestujících. Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením Smlouvy musí zákazník doručit CK do [3] dní ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením Smlouvy zákazníkovi.

4.7. Zákazník a nový zákazník, na něhož byla Smlouva postoupena, jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

4.8. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle Smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve Smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze Smlouvy je vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

5. Odstoupení od Smlouvy

Odstoupení ze strany CK

5.6. CK je oprávněna před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z následujících důvodů

- 5.6.1. zrušení zájezdu pro nedosažení nejnižšího počtu osob nutného k uskutečnění zájezdu (viz článek 5.8);
- 5.6.2. pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (pro nevyhnutelné mimořádné okolnosti platí v zásadě obdobné podmínky dle článku 5.11.2, tedy tyto musí mj. existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou, přičemž nemohou mít důvod být vzniklé jen z poměrů CK), v takovém případě CK zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu; nebo
- 5.6.3. poruší-li zákazník podstatně svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména tehdy, poruší-li zákazník některou ze svých povinností uvedených v článku 3.2, nebo
- 5.6.4. bude-li zákazník v prodlení s úhradou jakékoli platby vůči CK.

5.7. Odstoupí-li od Smlouvy CK z důvodu dle článku 5.6.3 nebo 5.6.4, vrátí CK zákazníkovi cenu zájezdu sníženou o odstupné, jehož výše se vypočte shodným způsobem, jako se počítá odstupné v případě odstoupení od Smlouvy zákazníkem podle článků 5.12 a 5.13. Rozhodným dnem pro výpočet výše odstupného v případě odstoupení od Smlouvy CK je den, kdy bylo zákazníkovi odstoupení od Smlouvy doručeno.

5.8. Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, je CK oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 33 účastníků u autobusových zájezdů, a 12 u leteckých a ostatních zájezdů. V takovém případě CK zákazníkovi vrátí ve lhůtě 14 dní od ukončení závazku ze Smlouvy veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:

- 5.8.1. 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 6 dní;
- 5.8.2. 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí 2 až 6 dní;
- 5.8.3. 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než 2 dny.

5.9. Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 3.2(c) a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, CK, jejich zástupců či dodavatelů služeb a/nebo jakýchkoli třetích osob, vyhrazuje si CK možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze Smlouvy. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí CK veškeré související náklady a vzniklou škodu.

5.10. Pro případ, že zákazník obdrží od CK poukaz na zájezd vystavený na základě zákona č. 185/2020 Sb. (Lex Voucher), přičemž jej následně uplatní takovým způsobem, že zjevně zneužije svých práv na úkor CK (zejména bezodkladně po zaplacení zájezdu poukazem na zájezd vystaveným v režimu Lex Voucher následně takto zaplacený zájezd stornuje s cílem obejít Lex Voucher a domoci se okamžité výplaty finančních prostředků), je CK oprávněna namísto vrácení ceny zájezdu ponížené o odstupné vystavit zákazníkovi opět poukaz na zájezd v nominální hodnotě zákazníkům uplatněného poukazu na zájezd ponížené o přiměřené odstupné vypočtené dle článků 5.12 a 5.13

Odstoupení ze strany zákazníka

5.11. Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit

5.11.1. vždy, avšak v takovém případě je povinen, není-li dále stanoveno jinak, hradit CK odstupné;

5.11.2. před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka; tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odstupného;

5.11.3. z důvodu, že CK podstatně porušila své zákonné nebo smluvní povinnosti;

5.11.4. před zahájením zájezdu od Smlouvy z důvodu, že nesouhlasí s podstatnou změnou Smlouvy z důvodů dle článku 4.4, a to ve lhůtě 5 dní ode dne doručení návrhu na změnu závazku ze Smlouvy dle článku 4.4. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou závazku ze Smlouvy souhlasí.

Odstupné a vypořádání plateb

5.12. Výše odstupného, které je zákazník povinen uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od Smlouvy zákazníkem. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě

5.12.1. Více než 50 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 1000,-Kč /os nebo skutečně vzniklé náklady zájezdu;

5.12.2. 50- 21 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 50 % z celkové ceny zájezdu;

5.12.3. 21-15 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 75 % z celkové ceny zájezdu;

5.12.4. 14-0 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 100 % z celkové ceny zájezdu.

5.13. Bez ohledu na článek 5.12 platí, že minimální částka odstupného, kterou je povinen zákazník CK uhradit, činí částku ve výši 1000,- Kč za každého zákazníka. Pokud výše odstupného vypočteného podle článku 5.12 nedosahuje částky odpovídající ceně zájezdu snižené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu, činí odstupné částku ve výši ceny zájezdu snižené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost zákazníka výši odstupného odůvodní. Odůvodněním se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočetla odstupné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odstupného. Žádost o odůvodnění výše odstupného musí zákazník doručit CK do 30 dní ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb učiněných zákazníkem za zájezd snižených o odstupné.

5.14. V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snižené o částku odpovídající odstupnému (pokud se hradí) a doručí zákazníkovi oznámení CK o vrácení plateb za zájezd

snížených o odstupné. CK tak má právo jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU

- 6.6. Práva z vadného plnění, související vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, upravuje reklamační řád CK, který je dostupný na následujících internetových stránkách www.teptour.cz [Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.
- 6.7. Zákazník je povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby u průvodce CK nebo jiné osoby pověřené CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- 6.8. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.
- 6.9. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu. Zákazník má právo uplatnit svá práva z vadného plnění rovněž v kterékoliv provozovně nebo v sídle CK. V případě ústního podání reklamace je zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce CK i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- 6.10. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
- 6.11. Uplatní-li zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.
- 6.12. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

7. POMOC V NESNÁZÍCH A PRÁVO NA NÁHRADU ÚJMY

- 7.6. V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 7.7. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
- 7.8. CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Vytkl-li zákazník CK vadu podle článku 6.7 a neodstranila-li ji CK, má zákazník právo na náhradu škody. CK se povinnosti k náhradě újmy zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu újmy je jeden rok.

7.9. Umožňuje-li mezinárodní smlouva nebo jiný pro Smlouvu závazný právní předpis omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady újmy, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. CK není povinna hradit škodu ve vyšším rozsahu, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu, ledaže se jedná o náhradu újmy způsobené na zdraví, újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, nebo o jinou újmu, jejíž náhradu nelze dle pro Smlouvu závazných právních předpisů omezit.

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU

8.6. CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK s pojišťovnou Union pojišťovna, jejíž kontaktní údaje jsou : adresa Karadžičova 10, Bratislava, Slovenská republika, pobočka v ČR Španělská 770/2, Praha 2- Vinohrady, tel: 844 111 211, 00421 2 20815911, email: union@unionpojistovna.cz. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě úpadku CK .

8.6.1. neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se CK se zákazníkem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu;

8.6.2. nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; a

8.6.3. nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

8.7. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky (dále jen „ČR“), pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně 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. Pojišťovna může zákazníkovi poskytnout pojistné plnění ve formě úhrady služeb na základě kterých zákazník pokračuje ve svém zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

9.6. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazník má možnost si sjednat pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti. Sjednání tohoto pojištění CK doporučuje a zároveň zákazníkovi umožňuje sjednání odpovídajícího pojištění jejím prostřednictvím.

10. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI

10.6. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu, a to včetně těchto VOP.

10.7. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK 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>.

10.8. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

10.9. Zákazník je oprávněn vůči CK uplatnit jakékoli své případné stížnosti na adrese sídla CK, na e-mailové adrese teptour@teptour.cz nebo na telefonní lince 00420 417 577 738, 00420 777 184618. Případné stížnosti zákazníků projedná odpovědná osoba určená CK a po přezkoumání stížnosti zákazníka o výsledcích přezkumu informuje v přiměřené lhůtě.

Příloha č.3/2025

Předsmluvní informace k zájezdu - Přehled práv zákazníka

podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona k vyhlášce č. 122/2018 Sb

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů Cestovní kancelář **Tep tour s.r.o., se sídlem Masarykova 652/18, Teplice, IČO: 25004697**, ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář Tep tour s.r.o., se sídlem Masarykova 652/18, Teplice, IČO25004697, má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
- Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly

nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).

- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytl vhodného náhradního řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. **Cestovní kancelář Tep tour s.r.o., se sídlem Masarykova 652/18, Teplice, IČO 25004697** si zajistila ochranu pro případ úpadku pojištěním záruky u pojišťovny: **Union poist'ovna, a.s., se sídlem Karadžičova 10, 81360 Bratislava, Slovenská republika**
www.uniopojistovna.cz tel. 844 111 211, 00421 2 20815911, se svojí pobočkou pro Českou republiku sídlící Španělská 770/2, 12000 Praha 2 - Vinohrady, kontakt -00421 904895605 union@unionpojistovna.cz. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549 a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ POUČENÍ O PRÁVECH V SOUVISLOSTI S OCHRANOU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce údajů: Tep tour s.r.o. Masarykova 652/18, 41501 Teplice, IČO: 25004697

Společnost Tep tour s.r.o. podává tímto dokumentem informace o zpracování osobních údajů (dále též „OÚ“) a o právech souvisejících s jejich zpracováním v souvislosti s poskytovanou službou. Nakládání s OÚ se řídí platnými právními předpisy, zejména zákonem o ochraně osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“).

Vymezení pojmu OÚ

Osobními údaji jsou veškeré údaje o fyzické osobě, na základě kterých lze konkrétní fyzickou osobu přímo či nepřímo identifikovat (např. jméno, příjmení, pohlaví, věk a datum narození, osobní stav, fotografie (resp. jakékoliv zobrazení podoby), rodné číslo, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, údaje o zdravotní pojišťovně, o zdravotním stavu (fyzickém i psychickém), otisk prstu, podpis).

SPRÁVCE OÚ

Správce OÚ je společnost Tep tour s.r.o., se sídlem Masarykova 652/18, Teplice 41501 IČ: 25004697, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Ústí n/L, oddíl C, vložka 10877 (dále jen „Společnost“). Kontaktní údaje:
Cestovní kancelář Tep tour s.r.o.
Masarykova 652/18, 41501 Teplice
Tel: +420 417577 738
Email: teptour@teptour.cz

ZÁKLAD ZPRACOVÁNÍ OÚ

Pro zákonné zpracování OÚ Nařízení vymezuje podmínky:

- a) subjekt údajů (dále též „SÚ“) udělil souhlas se zpracováním svých OÚ pro jeden či více konkrétních účelů;
- b) zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je SÚ, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto SÚ;
- c) zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje;
- d) zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů SÚ nebo jiné fyzické osoby;
- e) zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce;
- f) zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu OÚ, zejména pokud je SÚ dítě.

ROZSAH ZPRACOVÁVANÝCH OÚ

Společnost zpracovává OÚ u SÚ v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu (ulice a číslo, obec, PSČ), státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety.

Poskytování výše uvedených osobních údajů je zákonným požadavkem, neboť je nezbytné pro plnění Smlouvy o zájezdu a poskytnutí objednaných služeb v souladu se článkem 6, odst. 1 Nařízení

Dále společnost zpracovává OÚ SÚ v rozsahu: fotografie či videozáznamy zákazníků v průběhu zájezdu. Tyto OÚ jsou zpracovávány pouze se svobodným, konkrétním, informovaným, jednoznačným a odvolatelným souhlasem SÚ. Souhlas je udělován zákazníkem na Smlouvě o zájezdu, nebo je udělen v okamžiku pořízení fotografií či audiovizuálního záznamu. Po udělení souhlasu SÚ (zákazník, zaměstnanec, obchodní partner apod.) mohou být fotografie zveřejněny v tištěných katalogích, elektronických propagačních materiálech, na webových stránkách, sociálních sítích apod.

ÚČEL A DOBA ZPRACOVÁNÍ OÚ

Společnost jako správce OÚ zpracovává a uchovává za podmínek stanovených platnou právní úpravou, zejména v souladu s ustanovením čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení k těmto účelům:

Zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je SÚ, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto SÚ (například pro provedení rezervace letenek, ubytování a dalších služeb před samotným podpisem Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o zajištění služeb cestovního ruchu)

- OÚ zpracováváme po dobu 10-ti let od čerpání poslední služby SÚ

Zpracování OÚ je nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce údajů v souladu s ustanovením čl. 6 odst. 1 písm

f) Nařízení k těmto účelům:

- zpracování za účelem vedení vnitřní evidence zákazníků pro marketingové účely – kontaktu se zákazníky za účelem jednoduchých obchodních sdělení (které jsou vedeny plošně, bez jakéhokoli třídění dle kritérií). Toto zasílání obchodních sdělení je oprávněným zájmem SÚ

- OÚ zpracováváme po dobu 10-ti let od čerpání poslední služby SÚ

Zpracování OÚ je nezbytné pro splnění právních povinností, které se na správce vztahuje v souladu s ustanovením č. 6 odst. 1 písm. C) Nařízení k těmto účelům:

- Vedení účetní evidence, OÚ zaměstnanců a pracovníků na základě dohody o provedení práce, dohody o pracovní činnosti, výkonu funkce a obdobných smluv
- OÚ zpracováváme po dobu 20-ti let

Zpracování OÚ je prováděno na základě souhlasu pro jeden či více konkrétních účelů v souladu s ustanovením čl. 6 odst. 1 písm. a) Nařízení k těmto účelům:

- zpracování OÚ zákazníků za účelem obchodních sdělení určené výhradně určité skupině zákazníků – členové věrnostního programu společnosti apod.
- OÚ zpracováváme po dobu 10-ti let od čerpání poslední služby SÚ
- Zpracování OÚ – fotografií či audiovizuálního záznamu ze zájezdů a pobytů zákazníků pro marketingové účely. Po udělení souhlasu SÚ (zákazník, zaměstnanec, obchodní partner apod.) mohou být fotografie zveřejněny v tištěných katalozích, elektronických propagačních materiálech, na webových stránkách, sociálních sítích apod.
- OÚ zpracováváme po dobu 5-ti let

Souhlas SÚ je udělen zákazníkem na Smlouvě o zájezdu, nebo je udělen přímo při pořizování fotografií či audiovizuálního záznamu nebo na základě jiného dokumentu, který obsahuje souhlas s takovým zpracováním OÚ

DALŠÍ INFORMACE

OÚ SÚ budou zpracovávány automatizovaně elektronické formě nebo manuálně pracovníky společnosti.

Osobní údaje subjektu údajů mohou být zpracovávány zpracovateli osobních údajů, jimiž jsou zejména, nikoli výlučně: obchodní zástupci společnosti (cestovní agentury a cestovní kanceláře na základě Smlouvy o obchodním zastoupení, kteří jsou vázáni dodatkem o zpracování osobních údajů) a rezervačními on-line systémy.

Správce předává OÚ SÚ pouze k účelům v souladu se článkem 6, odst. 1 Nařízení.

Správce předává OÚ SÚ do třetí země spolupracujícímu subjektu pouze pro účely splnění smlouvy v souladu se článkem 6, odst. 1, písm. b.

SÚ rozpozná situaci, kdy budou předávány OÚ zejména z katalogu zájezdů, Smlouvy o zájezdech a informacích pro zákazníky zasílané před cestou do třetích zemí (dle státu, kde se nachází hotely, dle státu, kde je usazena letecká společnost apod.).

Pro případ předání OÚ zpracovateli OÚ do třetích zemí (mimo EU) jsou určeny standardní smluvní doložky, které jsou přílohou Rozhodnutí Komise ze dne 05. února 2010 o standardních smluvních doložkách pro předávání osobních údajů zpracovatelům usazeným ve třetích zemích, které má Správce uzavřeny.

Správce údajů nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.

POUČENÍ O PRÁVECH SÚ

SÚ má právo:

- požádat Společnost o poskytnutí informací o zpracování OÚ.
- aby Společnost bez zbytečného odkladu opravila nebo doplnila nepřesné či neúplné OÚ o něm, i poskytnutím dodatečného prohlášení.
- aby společnost bez zbytečného odkladu vymazala OÚ, které se ho týkají, a společnost má povinnost OÚ bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán některý z důvodů stanovených Nařízením.
- aby společnost omezila zpracování OÚ, v případech stanovených Nařízením.
- získat OÚ, které se ho týkají, jež poskytl Společnosti, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu správce bránil, a to v případech stanovených Nařízením.
- vznést námitku proti zpracování OÚ, které se ho týkají, pokud Společnost zpracovává OÚ z následujících důvodů:
 - zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen Správce,
 - zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů Správce či třetí strany,
 - pro účely přímého marketingu,
 - pro účely vědeckého či historického výzkumu nebo pro statistické účely.

Pokud je zpracování OÚ založeno na souhlasu se zpracováním OÚ poskytnutém SÚ, má tento SÚ právo tento souhlas kdykoliv odvolat. Svá práva může SÚ uplatnit písemně na adrese správce údajů nebo e-mailovou poštou na adrese: teptour@teptour.cz v pracovních dnech v době 08:00-16:30 hod.

Správce vyřeší požadavek v nejkratší možné době, nejpozději do 10-ti pracovních dnů.

Pokud se SÚ domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového úřadu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

Společnost Tep tour s.r.o. si vyhrazuje právo tento dokument o ochraně osobních údajů změnit. Aktualizované prohlášení budou publikována na webových stránkách správce www.teptour.cz



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Cestovní kancelář TEP TOUR s.r.o

Masarykova 652/18, 415 01 Teplice, tel: 417 577 738, 777 184618

email: teptour@teptour.cz , www.teptour.cz

1. Předmět

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „cestovní kancelář“), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

2. Vady zájezdu

1. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.
2. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. Reklamace

1. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.
2. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře **během trvání zájezdu**, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za **zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.**
3. **K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol** - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže

zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. Vyřizování reklamací

1. Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
3. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamační posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

5. Společná ustanovení

1. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.
2. Nejedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.
3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře.
4. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
5. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.
6. V případě, že se případný spor nepodaří urovnat mimosoudně přímo, mohou se strany obrátit na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
7. Nastanou-li v průběhu zájezdu okolnosti, jejichž vzniku(průběhu) následku nemohla c.k.Tep tour zabránit nebo nastanou-li okolnosti na straně cestujícího na jejich základě cestující nevyužije zcela nebo částečně uhrazené služby, nevzniká cestujícímu nárok na vrácení uhrazené částky za služby.

6. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.
2. Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.12.2017



Smluvní přepravní podmínky

Smluvní přepravní podmínky pro nepravidelnou hromadnou přepravu osob (kyvadlovou dopravu, okružní jízdy ve smyslu §2 zák. 111/1994) v rámci zájezdů pořádaných CK TEP TOUR s.r.o. Platný a účinný od 1.1.2025, dále jen „přepravní řád“.

I. Základní ustanovení

1. Tento přepravní řád platí pro přepravu osob a věcí nepravidelnou hromadnou přepravou osob, kterou zajišťuje CK v rámci pořádání zájezdů, případně také pouze jako jednotlivou službu cestovního ruchu ve smyslu zák. č. 159/99 a stanoví práva a povinnosti osoby přepravované (dále jen „klient“) a CK
2. Přepravu poskytne CK klientovi, který se prokáže platnou smlouvou, na základě které je taková přeprava sjednána. Klient se při převzetí smlouvy přesvědčí, zda byla sjednána podle jeho požadavků.
3. Za splnění smlouvy se považuje rovněž provedení přepravy v jiném než smluvněm rozsahu, došlo-li v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami k oprávněnému vyloučení klienta z přepravy řidičem nebo osobou CK, (dále jen „pověřená osoba“).
4. Klient může ve vozidle obsadit jen jedno volné místo k sezení a to místo, které je mu přiděleno řidičem nebo oprávněným pracovníkem.
5. Přeprava zvířat je na nepravidelné hromadné přepravě pořádané CK vyloučena.

II. Přeprava zavazadel

1. Jako příruční zavazadlo má klient právo vzít s sebou do vozidla bezplatně maximálně 1 příruční zavazadlo (snadno přenosné věci), které klient má u sebe a lze je případně umístit ve vozidle na místo pod sedadlem nebo nad sedadlem klienta. Příruční zavazadlo nesmí přesahovat rozměry 20 x 30 x 40 cm. CK neodpovídá za příruční zavazadla a věci uložené v prostoru pro cestující. Ostatní zavazadla musí být umístěna v zavazadlovém prostoru.
2. Bezplatně lze pro jednoho klienta přepravit v zavazadlovém prostoru 1 zavazadlo, jehož rozměry v součtu nepřesahují 30 x 60 x 100 cm a jehož celková hmotnost nepřesahuje 15 kg.
3. Zavazadla neodpovídající výše uvedeným podmínkám se přepravují pouze v případě, že je jejich přeprava sjednána cestovní smlouvou, ve které je takové zavazadlo specifikováno. V takovém případě je přeprava nestandardního zavazadla zpoplatněna částkou rovnající se nejméně 60% ceny jízdenky
4. Klient je povinen zkontrolovat uložení všech svých cestovních zavazadel v zavazadlovém prostoru. Klient je povinen nahlásit řidiči přepravu cenného cestovního zavazadla, jehož hodnota přesahuje 5 000 Kč, nebo zavazadla vyžadující uložení v určité poloze, případně zavazadla vyžadující nestandardní způsob manipulace. Obě strany mají za to, že takové nahlášení se děje výhradně písemně v cestovní kanceláři a že musí obsahovat identifikaci klienta (jméno, příjmení, popř. č. smlouvy), stručný popis zavazadla a celkovou hodnotu věcí v něm uložených. Cestovní zavazadla, jejichž hodnota přesahuje 15 000 Kč, nejsou k přepravě přijímána.

5. Zavazadla v zavazadlovém prostoru musí být označena jménem a příjmením cestujícího nebo jiným způsobem, podle kterého by bylo možné jednoznačně určit vlastníka zavazadla. Povinnost označit zavazadlo přísluší klientovi. Zajišťování bezpečné manipulace s těmito zavazadly a dohled na ně přísluší klientovi.

III. Poškození a ztráta cestovního zavazadla, náhrada škody je řešena následovně:

1. Dojde-li ke ztrátě cestovního zavazadla nebo zjistí-li klient při výdeji cestovního zavazadla zjevnou porušenost nebo neúplnost cestovního zavazadla nebo okolnosti tomu nasvědčující, požádá ihned řidiče nebo pověřeného pracovníka o zjištění stavu cestovního zavazadla a o sepsání zápisu. Tento zápis tvoří spolu s cestovní smlouvou nezbytnou součást žádosti o náhradu škody, která musí být uplatněna písemně.
2. Při úplné ztrátě cestovního zavazadla má klient právo na vrácení zaplaceného přepravného za zavazadlo a na náhradu prokázané ceny ztraceného cestovního zavazadla.
3. Při poškození cestovního zavazadla má klient právo na náhradu škody, která odpovídá škodě vzniklé na cestovním zavazadle, nejvýše však do výše náhrady stanovené při ztrátě cestovního zavazadla.
4. Odškodnění v případě ztráty cestovního zavazadla nebo škody na cestovním zavazadle způsobené, nemůže převyšovat částku 5 000 Kč za jedno cestovní zavazadlo, pokud klient nepředloží písemný doklad o nahlášení hodnoty zavazadla řidiči autokaru podle tohoto přepravního řádu. V případě, že toto prokáže, je výše škody omezena částkou uvedenou v tomto přepravním řádu.
5. CK neodpovídá za škodu na přepravovaném cestovním zavazadle, pokud ztráta, poškození nebo zpožděný výdej cestovního zavazadla byly způsobeny za těchto podmínek:
 - obal neodpovídá povaze přepravované věci, k poškození zavazadla došlo pouhým tlakem jiných zavazadel,
 - obsahem cestovního zavazadla jsou věci, které obsahem cestovního zavazadla být nesmějí, např. živá zvířata, potraviny a nápoje, v takových obalech, které nejsou odolné vůči pádu či tlaku, snadno zkazitelné věci, a jestliže byl obsah cestovního zavazadla nepravdivě deklarován,
 - obsahem cestovního zavazadla jsou peníze, cenniny, osobní doklady, cennosti,
 - nastaly okolnosti, jimiž jsou živelné pohromy nebo jednání třetích osob, které dopravce nemohl odvrátit ani při vynaložení veškerého úsilí,
 - jednáním klienta, který má za následek poškození nebo ztrátu

jeho přepravovaného cestovního zavazadla.

6. CK nemá žádnou zodpovědnost za příruční zavazadla a věci, které jsou přepravovány v prostoru pro cestující.

IV. Povinnosti CK a klientů

1. CK je v zájmu zajištění bezpečnosti a řádné péče o klienty při poskytování přepravních služeb povinen zajistit zejména:
 - pořádek, čistotu a klid ve vozidle,
 - takový způsob používání reprodukcí zařízení ve vozidle, který by nebyl na obtíž klientům, s výjimkou zařízení sloužících k informacím klientů
2. Klient je při přepravě povinen starat se o vlastní bezpečnost a zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost přepravy, jeho vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních klientů, pořádek a klid ve vozidle nebo působit rušivě na osádku vozidla při výkonu dopravní služby nebo na ostatní klienty. Klientovi není při přepravě zejména dovoleno:
 - mluvit za jízdy na řidiče,
 - otvírat za jízdy dveře vozidla,
 - zdržovat se v prostoru vyhrazeném pro řidiče nebo jiného člena osádky a v prostoru, který znemožňuje řidiči bezpečný výhled z vozidla,
 - bránit použití provozních zařízení, výstupu, průchodu nebo nástupu do vozidla,
 - kouřit ve vozidle,
 - chovat se hlučně, reprodukovat hlučně hudbu nebo zpěv nebo používat hlasitě audiovizuální techniku nebo obtěžovat ostatní klienty jiným nevhodným chováním,
 - používat hlasitě mobilní telefony,
 - znečišťovat nebo poškozovat vozidlo.
3. Klient je povinen uposlechnout a dbát pokynů a příkazů řidiče a pověřených osob udílených k zajištění bezpečné, klidné a plynulé přepravy (zejména pokynů týkajících se bezpečnostních pásů, bezpečného uložení zavazadel v prostoru pro přepravu cestujících, pohybu po v autokaru a v jeho bezprostředním okolí, pokynů při manipulaci se zavazadly atp.). Klient může nastoupit do vozidla nebo z něj vystoupit jen na zastávce. Jsou-li ve vozidle označeny vchody a východy, musí klient pro výstup nebo nástup použít dveře podle jejich označení. Přednost mají vystupující klienti před nastupujícími. Zastaví-li vozidlo z provozních důvodů mimo plánovanou zastávku, může klient vystoupit jen se souhlasem řidiče nebo jiné pověřené osoby. Vyžadují-li to provozní důvody, je klient povinen na pokyn pověřené osoby nebo řidiče z vozidla vystoupit a do vozidla opět nastoupit.
4. Klient, který byl vyloučen z přepravy pověřenou osobou, nemá právo na vrácení zaplaceného jízdného.

INFORMACE PRO ZÁKAZNÍKA GARANČNÍ LIST

Číslo pojistné smlouvy: **11-65654**

Pojistník (pojištěný): **TEP TOUR s.r.o., Masarykova třída 652/18, 415 01 Teplice, Česká republika**
IČ 250 04 697 DIČ CZ 250 04 697

Pojistitel: **Union poist'ovňa, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika,**
pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 – Vinohrady
IČ 242 63 796 DIČ CZ 683 015 587

Pojistná smlouva č.: **11-65654**
Pojistná doba: **od 01.01.2025 do 31.12.2025**

Pojištění se vztahuje na zájezdy a poukazy na zájezd prodané během platnosti pojistné smlouvy. Pojištění se vztahuje i na zájezdy (včetně poukazů na zájezd) zaplacené před platností pojistné smlouvy, které se mají uskutečnit během trvání pojištění.

Pojistnou událostí je úpadek cestovní kanceláře, z důvodu kterého cestovní kancelář:

- a) neposkytne zákazníkovi repatriaci, nebo
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

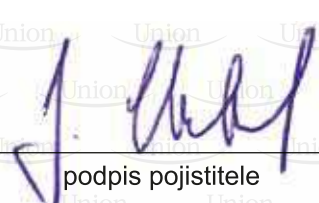
Ve smyslu Zákona č. 159/1999 Sb., pojistných podmínek a pojistné smlouvy jsou pojištěním kryty nároky vůči CK:

TEP TOUR s.r.o., až do částky 1 500 000 Kč, pro zájezdy a poukazy na zájezd.

V případě, že všechny nároky uplatněné zákazníky z pojistných událostí vůči pojištěnému přesáhnou limit pojistného plnění určený v pojistné smlouvě pro tyto služby, vyplatí pojistitel pojistné plnění ve výši vypočítané jako podíl limitu pojistného plnění a všech oprávněně uplatněných nároků zákazníků vyjádřených částkou v českých korunách vynásobený zákazníkem zaplacenou cenou služby, resp. zaplacenou zálohou za službu, která nebyla poskytnuta.

Pojistnou událost je možné oznámit písemně na výše uvedenou adresu, resp. elektronickou poštou na adrese: union@unionpoistovna.cz, nebo v pracovní době telefonicky na číslo: 844 111 211, nebo +421-2-2081 1811, příp. na mobilním tel. č.: +421/904 895 605.

Zákazník je povinen oznámit Union poist'ovni, a.s. vznik pojistné události ve lhůtě 6 měsíců od jejího vzniku, jinak nárok na pojistné plnění nevznikne.


podpis pojistitele

Union

P o j i s t' o v n a

844 111 211 | unionpoistovna.cz

ČLEN SKUPINY ACHMEA

2+042+01+06+0718