

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CK TeeTravel s.r.o.

TEETRAVEL s.r.o., se sídlem Sokolovská 428/130, 186 00 Praha 8, zajišťuje a poskytuje služby stravovací, ubytovací a dopravní včetně doplňkových služeb. Organizuje zájezdy standardní a forfaitové.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností TeeTravel s.r.o., IČ: 05835810, sídlem Sokolovská 428/130, 186 00 Praha 8, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 271706 (dále jen „TEETRAVEL“).

1.2. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, TEETRAVEL vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s §2525 občanského zákoníku.

1.3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu (dále také jen „jiná smlouva“) uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, a TEETRAVEL. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu nebo jiná smlouva uzavřena ve smyslu §1767 a §1768 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu nebo jinou smlouvu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabytá právo dle smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu nebo jinou smlouvu uzavřela, nedohodne-li se TEETRAVEL a zákazník jinak.

1.4. Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří TEETRAVEL a zákazníkem (příp. jeho zástupcem) vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu (dále jen „Smlouva“) potvrzené cestovní kanceláří TEETRAVEL, případně jejím zplnomocněným zástupcem na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem Smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané Smlouvou se pro přepravu považují i Přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností.

2.2. Není-li Smlouva uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření Smlouvy okamžikem odeslání potvrzení cestovní kanceláře TEETRAVEL do e-mailové schránky zákazníka. Zákazník podpisem Smlouvy případně učiněním objednávky (není-li Smlouva uzavřena písemnou formou) zároveň potvrzuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s katalogem, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci Smlouvy (dále jen „Přepravní podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Přepravních podmínek závazné.

2.3. Obsah Smlouvy je určen dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování a těmito podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2.4. V případě, že není rezervace úspěšná, bude zákazníkovi v přiměřené lhůtě nabídnuta alternativní řešení.

2.5. Cestovní kancelář TEETRAVEL si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech odlišné podmínky, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami. Prodejní materiály (dále jen PM) jsou zejména katalog, internetový katalog na www.teetravel.cz a informační nebo nabídkový list.

2.6. V otázkách neupravených Smlouvou, dodatečnými podmínkami, Všeobecnými podmínkami, Přepravními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke Smlouvě, tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi cestovní kanceláří TEETRAVEL a zákaznickem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

3. CENY ZÁJEZDŮ

3.1. Ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě aktuálních měnových kurzů. V případě, že pokles kurzu koruny bude vyšší než 10%, je cestovní kancelář TEETRAVEL oprávněna upravit ceny dle nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek zájezdu a pro nové rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu, garantujeme původně vypsanou cenu.

3.2. V případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně 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, jak 10 % je cestovní kancelář TEETRAVEL oprávněna do 35 dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu. Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny výše uvedené pod písm. a) a b), respektive o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 10 %. O navýšení ceny zájezdu je cestovní kancelář TEETRAVEL povinna informovat zákazníka nejpozději 35 dní před zahájením zájezdu.

3.3. Ceny uvedené cestovní kanceláří TEETRAVEL v internetovém katalogu či v nabídkovém listě nezahrnují dopravu, pokud není uvedeno jinak. Cestovní kancelář TEETRAVEL neručí za případné zpoždění (např. kvůli počasí, z technických důvodů apod.).

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cena zájezdu je splatná před jeho poskytnutím, a to způsobem sjednaným ve Smlouvě. Jakákoliv platba dle Smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře TEETRAVEL vedený v peněžním ústavu nebo zaplacením v hotovosti. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má cestovní kancelář TEETRAVEL právo od Smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstoupné (stornopoplatky) dle bodu 7.3, čímž není dotčeno právo TEETRAVEL na náhradu škody.

4.2. Datem splatnosti se rozumí datum připsání zálohy, případně doplatku nebo celé částky, na bankovní účet cestovní kanceláře TEETRAVEL nebo datum osobní úhrady v hotovosti v kanceláři TEETRAVEL.

4.3. Cestovní kancelář TEETRAVEL je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 40 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Pokud není ve Smlouvě uvedeno jiné datum splatnosti, je tato záloha splatná do 2 dní od podpisu Smlouvy. Celková cena zájezdu musí být zákazníkem uhrazena nejpozději 35 dní před zahájením zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od Smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

4.4. Je-li Smlouva uzavřena méně než 35 dnů před zahájením zájezdu, je celková cena zájezdu splatná při uzavření Smlouvy, nedohodnou-li se TEETRAVEL a zákazník jinak.

4.5. V případě uzavření Smlouvy, jejíž součástí je letecká doprava na pravidelných linkách, je cena letenky splatná při uzavření Smlouvy.

4.6. V cenách nabízených cestovních služeb je zahrnuto zákonné pojištění cestovní kanceláře proti úpadku. Je-li součástí cestovních služeb ještě jiný typ pojištění, je částka za toto pojištění splatná při podpisu Smlouvy. V případě pojištění pro případ zrušení zájezdu ze strany zákazníka (Pojištění stornovacích poplatků), je zákazník povinen předat cestovní kanceláři údaje o pojištěných nejpозději v den úhrady zálohy na cestovní služby.

4.7. Zákazník obdrží potřebné cestovní informace (vouchery a další informace) po plné úhradě svých závazků. Zároveň se zavazuje, že v případě neúplné úhrady ceny služeb nebude čerpat objednané služby. V opačném případě má cestovní kancelář nárok na úhradu vzniklé škody.

4.8. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

4.9. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu ze strany zákazníka, je cestovní kancelář TEETRAVEL oprávněna zájezd zrušit bez předchozího upozornění. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře TEETRAVEL zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou cestovní kanceláří TEETRAVEL známy,
- právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od Smlouvy za podmínek uvedených v článku 7,
- právo na reklamaci v souladu s článkem 8,
- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech,
- právo obdržet spolu se Smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou TEETRAVEL známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi poskytnut.

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- poskytnout cestovní kanceláři TEETRAVEL součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu.
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- Zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem.
- Převzít od cestovní kanceláře TEETRAVEL doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi.
- Dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.
- Dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky které vzniknou nedodržení tohoto ustanovení nese zákazník.
- Zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře TEETRAVEL a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce cestovní kanceláře TEETRAVEL.
- Veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře TEETRAVEL a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.
- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- Uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Smlouvy.
- Klient je povinen ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. čísle 603 483 884.

6. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

6.1. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře TEETRAVEL od dohodnutého obsahu Smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, ev. programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

6.2. Cestovní kancelář TEETRAVEL neručí za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letu) a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických nebo bezpečnostních důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování připojit, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného posunu letu.

Cestovní kancelář TEETRAVEL neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku takovýchto posunů. V případě posunu letu nevzniká cestujícím právo na odstoupení od Smlouvy, náhrada nečerpaných služeb ani náhrada jakékoliv s tím spojené škody.

6.3. Cestovní kancelář TEETRAVEL není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákaznickem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním služeb, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

6.4. Cestovní kancelář TEETRAVEL je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovanych služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna: – Zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu.

– Vrátit zákazníkovi plnou cenu 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. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního přiletu či časného odletu letadla do/z destinace. V případě, že cestovní kancelář

TEETRAVEL zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.
6.5. U zájezdu pořádaných cestovní kanceláří TEETRAVEL jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plocenného rekreačního pobytu. V případech uvedených v bodu 6.2 výše např. při pozdním nočním letu může být přilet do cílové destinace či návrat zpět do republiky posunut až do ranních hodin následujícího dne v závislosti na délce letu. V těchto případech viz bod 6.2 výše je vyloučena odpovědnost cestovní kanceláře a nelze zájezd reklamovat eventuálně vyžadovat po cestovní kanceláři jakékoliv plnění či náhrady z důvodů zkrácení „pobytu“. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován do 12:00 hod. (poledne) následujícího dne.

6.6. V případě, že bude na základě překnihování hotelu či jiné závažné okolnosti nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Změna ubytování může být i na část pobytu. Za dodržení sjednaných podmínek Smlouvou je považován vždy stav, kdy náhradní hotel (ubytování) je minimálně stejné kategorie, bez ohledu na další okolnosti (umístění, vybavení atd.). Další nároky vůči cestovní kanceláři TEETRAVEL jsou vyloučeny.

6.7. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má cestovní kancelář TEETRAVEL nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

7. Odstoupení od Smlouvy, Stornopoplatky

7.1. Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv stornopoplatků:

– při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
– při změně termínu konání zájezdu ze strany cestovní kanceláře TEETRAVEL o více než 48 hodin

7.2. Oznámení o odstoupení od Smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil. Pro účely plnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je nutno písemně storno zaslat i v případě, že se klient nedostaví na letiště, a to nejpozději v den plánovaného odletu.

7.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od Smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře TEETRAVEL stanovené Smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář TEETRAVEL od Smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři TEETRAVEL odpustné z celkové ceny objednaných služeb ve výši:

- 1 500 Kč za osobu od potvrzení přihlášky do 90. dne před stanoveným odjezdem,
- od 90. dne do 60. dne před stanoveným odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z konečné ceny sjednané Smlouvou
- od 59. dne do 30. dne před stanoveným odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z konečné ceny sjednané Smlouvou
- od 29. dne do 21. dne před stanoveným odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % z konečné ceny sjednané Smlouvou
- od 20. dne do 15. dne před stanoveným odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z konečné ceny sjednané Smlouvou
- od 14. dne do 8. dne před stanoveným odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané Smlouvou
- od 7. dne před stanoveným odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy, skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z konečné ceny sjednané ve Smlouvě.

7.4. Vzniknou-li zrušením objednávky ze strany zákazníka cestovní kanceláři TEETRAVEL náklady převyšující částku odpustného, vypočteného dle odstavce 7.3, je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři TEETRAVEL navíc i tento rozdíl.

7.5. Cestovní kancelář TEETRAVEL má právo odečíst odpustné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

7.6. Cestovní kancelář TEETRAVEL může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od Smlouvy nebo po započítání cesty Smlouvou vypovědět v těchto případech:

- a) Neprodráně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpany, a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou.
- b) Do dvou týdnů před započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob, uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna Smlouvy/knihování.
- c) Dvacátý den před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář TEETRAVEL ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna Smlouvy/knihování.
- d) Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář TEETRAVEL nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář TEETRAVEL má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář TEETRAVEL povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

7.7. Předem stanovenou celkovou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená celková cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované cestovní kanceláří TEETRAVEL.

7.8. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře TEETRAVEL a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelským služeb.

7.9. Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

7.10. V případě storna zájezdu se nevrací poplatek za pojištění

7.11. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka V případě změny jména cestujícího nebo hotelu v téže destinaci a termínu, při zachování délky zájezdu (pokud je toto možné) účtuje cestovní kancelář TEETRAVEL poplatek:

– od potvrzení přihlášky do 10. dne před odletem 1000,- Kč/osoba.

– od 9. dne před odletem se změna knihování posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených stornovacích podmínek.

7.12. Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování. V případě změny jména osoby využívající speciální nabídku „dítě zdarma“ nebo „3. dospělá osoba zdarma“ po termínu, do kterého byla speciální nabídka vypsaná, nelze zachovat stejné podmínky jako v době rezervace zájezdu. Osoba s novým jménem bude tedy účtována dle aktuální nabídky platné v době změny jména.

8. PRAVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU POMOC V NESNÁŽÍCH A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

8.1. TEETRAVEL odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost TEETRAVEL kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) v sídle společnosti, tj. na adrese TEETRAVEL s.r.o., Sokolovská 428/130, 186 00 Praha 8, na e-mailové adrese uvedené ve Smlouvě a zejména na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je uvedeno ve Smlouvě.

8.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se Smlouvou.

8.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout cestovní kanceláři TEETRAVEL bez zbytečného odkladu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže TEETRAVEL odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité naprawy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. 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. TEETRAVEL a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky.

8.4. TEETRAVEL odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li TEETRAVEL vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odpustného.

8.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne TEETRAVEL bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navržené náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje Smlouva, poskytne TEETRAVEL zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navržené náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je TEETRAVEL povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

8.6. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníkům, TEETRAVEL a jejich obchodních partnerům.

8.7. TEETRAVEL odpovídá za škodu a újmu způsobenou tím, že ona nebo jiné osoby poskytující v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu porušili své povinnosti. Ani v těchto případech však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. TEETRAVEL a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na náhradu škody trvá dva roky.

8.8. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí TEETRAVEL škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost TEETRAVEL hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

8.9. Cestovní kancelář TEETRAVEL nenesá žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. TEETRAVEL rovněž neodpovídá za škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyřaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře TEETRAVEL není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře TEETRAVEL (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří TEETRAVEL zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

8.10. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravní letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po přeletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

9. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

9.1. Cestovní kancelář TEETRAVEL je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

9.2. Cestovní kancelář TEETRAVEL je povinna předat zákazníkovi současně se Smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. 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 zabezpečením 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 Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

10. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných Smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře:

10.1. Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytované hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Případně chybějící aktivity či jejich změna z neplacených na placené nemohou být předmětem reklamace, pokud je tato změna zveřejněna na webových stránkách cestovní kanceláře TEETRAVEL, případně pokud k nim došlo v průběhu pobytu klienta či v tak krátké době před jeho odjezdem, že cestovní kancelář nemohla zákazníka ani při vynaložení veškerého úsilí o těchto změnách informovat.

10.2. Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

10.3. Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízení. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mydlo. Může se stát, že některé deklarované vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předemtnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář nemá na něj vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokojů. U dodatečně vypsaných speciálních nabídek cestovní kanceláří TEETRAVEL garantujeme pouze kategorii, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Toto platí i v případě, pokud si klient zakoupí svůj zájezd v době kratší než 30 dnů před odletem. Jméno hotelu se zákazník dozví po příletu do cílové oblasti. U kombinovaných a poznávacích zájezdů je ubytování zajištěno v objednané kategorii dle momentální dostupnosti přímo na místě. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář TEETRAVEL vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Velká část hotelů má celoroční provoz a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajišťováno v období mimo provoz hotelu. V těchto případech nelze mít vždy při knihování neaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovoleně patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.4. Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete pouze v hotelích, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

10.5. Víza a pasy

Cestovní kancelář TEETRAVEL zajišťuje v případě, že hostitelská země toto vyžaduje, víza pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Držitel cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržением tohoto ustanovení, nesé zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

11.1. Zákazník bere na vědomí, že TEETRAVEL zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne TEETRAVEL v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a TEETRAVEL, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které TEETRAVEL shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.

11.2. Pokud zákazník sdělí TEETRAVEL informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s TEETRAVEL výslovně souhlasí s tím, že TEETRAVEL bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto článkem, konkrétně k účelům podle článku 11.6(i) a 11.6(ii).

11.3. TEETRAVEL při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

11.4. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout TEETRAVEL své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a cestovní kanceláří TEETRAVEL.

11.5. TEETRAVEL bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

11.6. Osobní údaje zákazníka bude TEETRAVEL zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
- ochrana práv a právem chráněných zájmů TEETRAVEL, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků TEETRAVEL na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- dodržení právní povinnosti cestovní kanceláře TEETRAVEL stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost TEETRAVEL uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
- marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu TEETRAVEL. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro vydání a vedení zákaznické karty TEETRAVEL, která umožňuje čerpání vědomostních slev.

11.7. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- k účelu podle článku 11.6 (i) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a TEETRAVEL;
- k účelu podle článku 11.6 (ii) budou osobní údaje zpracovávány (a) do konce 5.

kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné smlouvy; a (b) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti TEETRAVEL soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;

- k účelu podle článku 11.6 (iii) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti TEETRAVEL; a

- k účelu podle článku 11.6 (iv) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

11.8. Neopozdějí do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle článku 11.7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně nemožné jeho identifikace. Zpracovávají informace v důsledku provedené anonymizace pěstnou mít charakter osobních údajů.

11.9. Za účelem uvedeným v článku 11.6 (i) bude TEETRAVEL v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:

- provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- poskytovatel služeb letecké přepravy;
- pojišťovna spolupracující s TEETRAVEL, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).

11.10. Zákazník bere na vědomí, že TEETRAVEL může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

11.11. Při zpracování osobních údajů podle č. 11.9 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. TEETRAVEL vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle čl. 11.9 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s TEETRAVEL zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předávaných osobních údajů.

11.12. Zákazník má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od TEETRAVEL přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18). Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může zákazník uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu: teetravel@teetravel.cz.

11.13. Pokud se zákazník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na TEETRAVEL s žádostí o zjednaní nápravy. Jestliže bude žádost zákazníka shledána oprávněnou, TEETRAVEL neprodleně odstraní závadný stav. Tim není dotčena možnost zákazníka podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

11.14. Objednávkou zájezdu a případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a TEETRAVEL, která odkazuje na tyto podmínky, zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout TEETRAVEL její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří TEETRAVEL jen tehdy, není-li cestovní kancelář stanovena, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře TEETRAVEL o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření Smlouvy se zákazníkem.