

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Čl. I.

Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Tempó Tours (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazník (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané Smlouvy o zájezdu (dále jen smlouva) potvrzené CK, (příp. jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Čl. II.

Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká dnem písemného objednání resp. podepsáním smlouvy a složením zálohy nejpozději následující pracovní den na účet CK. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 30% z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu obratem při podpisu smlouvy a doložením této platby např. kopií výpisu z účtu. Platba se provádí převodem na účet CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

Čl. III.

Cena

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. CK je oprávněna před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále). Ceny jsou kalkulovány ke dni 30.11. (letní verze) a k 30.06. (zimní verze).

Čl. IV.

Práva a povinnosti zákazníka

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

K základním povinnostem zákazníka patří: a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.) b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje c) nahlásit účast cizích státních příslušníků d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. III. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornopoplatek. CK neinformuje zpětně zákazníka o přijetí jeho plateb, pouze v případě jeho výslovného požadavku. e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, CK posílá odbavení – voucher na ubytování cca 1 týden před termínem nástupu na ubytování g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. – pokud jsou tyto vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat i) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě či objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby, stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb. j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu k) uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy.

Poplatky za změny služeb: zákazník je povinen uhradit CK 400 Kč poplatek za každou změnu ve smlouvě, nebude-li stanoveno jinak, vyjma změny jména zákazníka, tato změna je bez poplatku.

Čl. V.

Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

1) Před zahájením zájezdu a čerpání služeb

a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinná oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků: – při zrušení zájezdu cestovní kanceláří – při změně termínu konání zájezdu – při závažné změně programu, trasy poznávacího zájezdu, místa ubytování u pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 2 dnů (není-li uvedeno v daném konkrétním případě jinak) od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnou smlouvy o zájezdu souhlasí.

2) V průběhu zájezdu

CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinná:

a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížíci se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti které CK nemohla ovlivnit ani předvídat, či vyšší moci) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu b) U pobytových zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.

c) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení komunikací, u hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

Čl. VI.

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy je povinen uhradit CK následující stornopoplatky: – při stornování v období do 45 dnů před začátkem zájezdu: 10% z celové ceny – minimálně 1000 Kč za každou osobu – při stornování v období od 44 do 35 dnů před začátkem zájezdu: 35% celkové ceny zájezdu - od 34 do 21 dnů před začátkem zájezdu: 50 % celkové ceny zájezdu – Při stornování v období od 20 do 11 dnů před začátkem zájezdu: 70 % celkové ceny zájezdu – Při stornování v období 10 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % celkové ceny zájezdu. V ojedinělých případech se může jednat o jiné stornopodmínky dané partnerským ubytovacím zařízením nebo aktuální cestovatelskou situací. V takovém případě budou tyto podmínky součástí konečné nabídky. V případě storna pobytu zakoupeného formou voucheru u slevového portálu činí stornopoplatek 100% ceny voucheru. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývajíc osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmánu/chaletu nižším počtem osob, když se jedná o ceny za osobu. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. V případě změny jména zákazníka (dle bodu IV. Práva zákazníka) neúčtuje CK poplatek. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo jiné ubytovní a CK tak může učinit, je zákazník povinen uhradit případný rozdíl ceny.

Čl. VII.

Reklamace, odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit přímo v místě pobytu odpovědné osobě poskytující zákazníkovi danou službu. Tak, aby mohla být včas náprava uskutečněna na místě.

Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, zkontaktuje zákazník průvodce/delegáta CK nebo CK přímo a snaží se v součinnosti vzniklý problém vyřešit. V případě nedostatečného vyřešení vzniklého problému, je zákazník oprávněn zaslat reklamaci pořadateli zájezdu (cestovní kanceláři). Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět (je-li doprava součástí zájezdu). CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena: – zákazníkem – třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb na daném zájezdu – neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Čl. VIII

Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela s pojišťovnou UNIQA pojištění proti úpadku, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě, je-li zakoupený zájezd kompletací 2 a více služeb (doprava + ubytování nebo ubytování + skipas...). CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny a podmínky pojištění. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění 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 limitu plnění, které CK s pojišťovnou uzavřela.

Čl. IX

Informace o příjezdu na místo ubytování

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

Čl. X

Cestovní pojištění zákazníka

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

Čl. XI

Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dne 02.01.2021 a vztahují se na všechny služby zajištěné CK, pokud není upřesněno v konkrétní smlouvě jinak. Neplatnost takto upravených částí (například platební či storno podmínky) nemá vliv na platnost těchto Všeobecných podmínek jako celku. Tímto dnem také pozbývají platnost Všeobecné obchodní podmínky do tohoto dne platící. Zákazník potvrzuje podpisem smlouvy, že jsou mu Všeobecné obchodní podmínky známy, rozumí jim a souhlasí s nimi v plném rozsahu.

Informace o shromažďování a zpracování osobních údajů

Podle článku 13 a 14 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES:

1. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

1.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

1.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

1.3. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

1.4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu hory@tempo-tours.cz V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

1.5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

1.6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

1.7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu hory@tempo-tours.cz

b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

a) Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

b) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

c) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

d) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

Aktualizováno: 21. dubna, 2021

