

### Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky TIP travel s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře TIP travel s.r.o., sídlem Štefánikova 13/43, 150 00 Praha 5, IČO 017 40 512, zapsané v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 211213 (dále jen „Podmínky“).

2. Všeobecné smluvní podmínky TIP travel s.r.o. tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a TIP travel s.r.o.

1. Účastníky smluvního vztahu jsou:

1. TIP travel s.r.o., se sídlem Štefánikova 13/43, 150 00 Praha 5, Česká republika, IČO 017 40 512, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 211213, který do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo zplnomocněných externích prodejních míst (dále jen „TIP travel“, nebo CK) a

2. zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena, přičemž podepisující objednatel potvrzuje, že je řádně zplnomocněn smlouvu uzavřít jejím jménem a v její prospěch. Za neplnoletou osobu smlouvu podepisuje její zákonný zástupce.

### II. Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

a) zájezdů (Díl 6, § 2522, Zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění) nebo

b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“)

### III. Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a TIP travel v případě zájezdů vzniká uzavřením cestovní smlouvy. Obsah cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, katalogem, příp. jinou nabídkou s odkazem na číslo seriálu/akce a těmito Podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

2. V otázkách neupravených cestovní smlouvou, Všeobecnými podmínkami, Zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými k cestovní smlouvě jako její nedílná součást, se smluvní vztah řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

3. Zákazník v případě, že nebyla cestovní smlouva uzavřena písemnou formou, učiněním objednávky zájezdu potvrzuje, že se před jejím odesláním seznámil s katalogem CK nebo nabídkou CK uvedenou na [www.tiptravel.cz](http://www.tiptravel.cz) a těmito všeobecnými smluvními podmínkami. Zaplacení zálohové nebo celé požadované platby za zájezd je smluvními stranami považováno za projev souhlasu s cestovní smlouvou a těmito smluvními vztahy.

### IV. Cenové a platební podmínky

1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, transfery v destinaci, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu a stravování podle cestovní smlouvy, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě, letištní taxy a další poplatky.

2. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání platby na účet TIP travelu. Nedodržení platebních podmínek ze strany zákazníka opravňuje CK jednostranně odstoupit od smlouvy, přičemž CK má právo na odstoupné podle článku VIII, bodu 5. těchto smluvních vztahů.

3. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50% předem stanovené ceny (Při FIRST TOP MINUTE prodejní akci a zaplacení snížené zálohy je každý zákazník povinen doplatit rozdíl mezi již zaplacenou zálohou a hodnotu 50% z celkové ceny zájezdu do 31.3.2017. ), doplatek do konečné ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 46 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má TIP travel právo od Cestovní smlouvy odstoupit (§

2533 obč. zák.) V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 46 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

4. TIP travel má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v cestovní smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě, pokud není uvedena, bude zákazník informován doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného v cestovní smlouvě. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má TIP travel právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 2533 obč. zák.).

d) cen místních poplatků a daní (např. pobytových či turistických tax). V případě splatnosti těchto poplatků na místě pobytu je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

### Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad b) Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je TIP travel oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

Ad c) Při zvýšení směnného kursu české koruny vůči EUR použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, je TIP travel oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

### V. Práva a povinnosti zákazníka

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

b) právo vyžadovat od TIP travelu informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,

d) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII,

e) právo na reklamaci vad ve službách dohodnutých ve smlouvě a její vyřízení

f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolnými osobami,

g) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou TIP travelu známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,

h) u zájezdů právo nejpozději do 14 dnů před začátkem zájezdu písemně TIP travelu oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník toto právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup dle odst. 2, písm. m) tohoto článku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout TIP travelu součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v cestovní smlouvě, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,

b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

- c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15-ti let a mladší 18-ti let hodlá uzavřít cestovní smlouvu/smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- d) bez zbytečného odkladu sdělovat TIP travelu své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- e) převzít doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- f) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat. Cestovní doklad musí být platný alespoň 6 měsíců po datumu návratu. Děti bez ohledu na věk musí disponovat vlastním cestovním dokladem.
- g) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
- h) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné TIP travelu určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a obyvatelů
- i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo TIP travelu a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- j) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků
- k) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle článku IX,
- l) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy TIP travelu oznámit a zaplatit odpustné dle článku VIII,
- m) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1, písm. h) tohoto článku je povinen:

oznámení učinit písemně a doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováním jeho osobních údajů dle článku XI těchto Podmínek k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo v katalogu. V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud TIP travelu v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou, nejméně však 1.000,- Kč za každou jednotlivou změnu jména zákazníka.

### 3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře TIP travel jakož i s dalšími informacemi, které od TIP travelu obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI odst. 4,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s TIP travelu není zajištěn doprovod průvodcem. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

## VI. Povinnosti a práva TIP travelu

- 1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. se vztahují odpovídající povinnosti a práva TIP travelu.
- 2. TIP travel je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou TIP travelu známy.
- 3. TIP travel není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- 4. TIP travel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž TIP travel

uzavřel cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. TIP travel je povinen v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

## VII. Zrušení a změny dohodnutých služeb

- 1. TIP travel a zákazník se dohodli, že změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné, přičemž TIP travel bude zákazníka o nich bezodkladně informovat. Jedná se zejména o změnu trasy zájezdu, ubytovacího zařízení na vyšší nebo stejnou kategorii, změnu obsahu a časového rozvrhu služeb all inclusive a jednotlivých programů, místa nástupu a výstupu, času a místa odletu a přiletu za podmínek, že je zabezpečena bezplatná doprava z a na původní místo, změnu letecké společnosti, čísla letu a typu letadla, mezipřistání.
- 2. Zrušení dohodnutých služeb
  - a) TIP travel je oprávněn zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.
  - b) Zrušit zájezd je TIP travel dále oprávněn, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 zákazníků, pokud není v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. Jestliže TIP travel zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinen tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 dnů před zahájením zájezdu.
  - c) Jestliže TIP travel zájezd nebo jednotlivé služby zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povina bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK povina takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
  - d) TIP travel má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat.
  - e) Zruší-li TIP travel zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinen uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. TIP travel se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeném pod písm. b) a d) tohoto odstavce.
- 3. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb
  - a) Je-li TIP travel nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky cestovní smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu cestovní smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí (§ 852e obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§852g obč.zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinen buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou cestovní smlouvy a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od cestovní smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je CK povina takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové

cestovní smlouvy, je CK povina bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

b) Je-li TIP travel nucen z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky smlouvy platí ustanovení písm.a) tohoto článku obdobně.

4. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb

a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb CK neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázal, je povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

b) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK povinen vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je TIP travel povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je TIP travel povinen poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je TIP travel povinen:

v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,

v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

5. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka TIP travel, je-li to podle okolností možné, provádí změna podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši 1.000 Kč nebo za podmínek dohodnutých v závislosti na skutečných nákladech. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

## VIII. Odstoupení od smlouvy a odstupné

1. TIP travel je oprávněn před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb kromě jiných důvodů uvedených v těchto Podmínkách od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí TIP travel zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy

a) kdykoli před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 2

c) z důvodů porušení povinností TIP travelu vyplývajících ze smlouvy

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil, nebo jej zašle do sídla TIP travelu doporučenou poštou. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností TIP travelu stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku, je TIP travel povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.

4. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností TIP travelu stanovené smlouvou nebo odstoupí-li TIP travel od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem podle těchto Podmínek, je zákazník povinen zaplatit TIP travelu odstupné ve výši stanovené v odstavci 5 a TIP travel vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

5. Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu.

Výše odstupného činí při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či čerpáním služeb:

46 a více dní před nástupem na zájezd: 30 % z ceny objednaných služeb a pojistné

45 až 31 dní před nástupem na zájezd: 40 % z ceny objednaných služeb a pojistné

30 až 21 dní před nástupem na zájezd: 50 % z ceny objednaných služeb a pojistné

20 až 15 dní před nástupem na zájezd: 80 % z ceny objednaných služeb a pojistné

14 až 6 dní před nástupem na zájezd: 90 % z ceny objednaných služeb a pojistné

5 dní a méně: 100% z ceny objednaných služeb a pojistné.

Na poutní a poznávací zájezdy: 21 dní před nástupem na zájezd či čerpáním služeb: 100% z předem stanovené ceny.

V případě odstoupení od Smlouvy jen některých osob z uvedených ve Smlouvě o zájezdu z jednotky ubytovacího zařízení na straně objednatele, smluvní pokuta se rovná 90% z ceny objednaných služeb a pojištění bez ohledu na datum odstoupení, jak nezůstanou obsazené a zaplacené všechny základní lůžka příslušné jednotky ubytovacího zařízení.

6. U skupin nad 10 osob se k výše uvedeným lhůtám odstoupení od smlouvy připočítává 10 kalendářních dní.

7. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst. 2, písm. f) a g), hradí 100 % předem stanovené ceny.

8. Předem stanovenou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb.

9. TIP travel má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

10. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

## IX. Reklamační

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na odstranění vadně poskytnutých služeb a na reklamaci.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK (reklamační) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamační) má zákazník právo uplatnit v kterékoliv provozovně nebo v sídle CK a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK také u tohoto obchodního zástupce. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamační, jaký způsob vyřízení reklamační zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.

4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného časového odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, u průvodce CK nebo jiného TIP travelu pověřeného zástupce. Uplatnění reklamační musí zákazník provést písemně, s uvedením data, předmětu reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační zákazník požaduje. Průvodce zájezdu nebo jiný pověřený zástupce je povinen k písemnému záznamu poskytnout písemné vyjádření, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamační. V případě, že zástupce CK není k dispozici, nebo odmítne reklamaci na místě řešit, resp. podepsat vyjádření k písemnému záznamu, zákazník je povinen takové jednání oznámit telefonicky asistenční službě CK, přičemž souhlasí s tím, že telefonáty na asistenční linku mohou být monitorovány. Uplatnění reklamační musí zákazník provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamační. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce TIP travelu či jiného TIP travelu 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. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
7. TIP travel nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém (např. fakultativní výlety). Za předmět reklamací se taktéž nepovažují 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 újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.
8. V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letu u letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004, ze dne 11. února 2004, se kompenzace uplatňují primárně stížností u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí dostupné i na [www.tiptravel.cz](http://www.tiptravel.cz).
9. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, TIP travel s.r.o. informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s TIP travel s.r.o. prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, 120 00, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

## X. Pojištění

1. Zákazníkům se doporučuje uzavřít komplexní cestovní pojištění včetně pojištění stornopoplatků pro účastníky zájezdu prostřednictvím TIP travelu. Ceny komplexního cestovního pojištění jsou uvedeny v katalogu naší cestovní kanceláře. Přesný rozsah komplexního cestovního pojištění pro zákazníky TIP travelu je k dispozici ve všech pobočkách CK, na [www.tiptravel.cz](http://www.tiptravel.cz), nebo u prodejců CK. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení TIP travelu uzavřít jeho prostřednictvím pojištění, nese zákazník sám veškerá rizika s tím související a CK nebude nést odpovědnost za rizika, která jsou předmětem krytí komplexního cestovního pojištění.
2. Pojistný vztah vzniká přímo mezi účastníkem zájezdu a pojišťovací společností. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k účastníkovi zájezdu a CK TIP travel s.r.o. nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

## XI. Zvláštní ustanovení

1. TIP travel zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:
  - a) za účelem uzavření cestovní smlouvy podle článku III odst. 1 (dále jen „smlouvy“) a příp. její změny a zajištění plnění ze smlouvy vyplývajících
  - b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému TIP travelu a vyhodnocování jejich cest s TIP travelem pro potřeby realizace věrnostních slev a poskytování nabídek služeb TIP travelu věrným zákazníkům na základě vyhodnocování jejich cestování s TIP travelem
  - c) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných TIP travelem
2. K účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu a č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům TIP travelu, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, co jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované TIP travelem. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.
3. K účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům TIP travelu a pověřenému

zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem TIP travelu obchodní sdělení TIP travelu dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezařazení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb TIP travelu.

4. K účelu podle odst. 1 písm. c) je TIP travel oprávněn zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je TIP travel dále oprávněn zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK obchodní sdělení TIP travelu dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.
5. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle ust. § 50 zákona 40/1964 Sb., občanský zákoník (dále jen „obč. zák.“), podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i souhlas či nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 3.
6. Při podpisu cestovní smlouvy dle článku III odst. 1 zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů TIP travel zpracovával, shromažďoval a zpřístupňoval osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle ust. § 50 obč. zák., také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.
7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat za účelem a v rozsahu podle odst. 2 CK, nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., do doby, kdy může zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb, tedy do 3 měsíců od skončení zájezdu (článek II odst. 1) a do 24 měsíců od poskytnutí jednotlivých služeb (článek II odst. 2). Po uplynutí této lhůty CK tyto údaje zákazníka zlikviduje.
8. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat v rozsahu a k účelu i pro potřeby podle odst. 3 tohoto článku TIP travel, nebo jím pověřený zpracovatel po dobu 5ti let. Po uplynutí této lhůty je TIP travel povinen tyto údaje zákazníka zlikvidovat.
9. Osobní údaje zákazníka zpracovávány v rozsahu a k účelu podle odst. 4 TIP travel, nebo jím pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vyslovil písemný nesouhlas.
10. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány TIP travelem i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.
11. Při zpracování osobních údajů zákazníka je TIP travel povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.
12. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet TIP travelu odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržení obchodním sdělení TIP travelu dle cit. zákona č. 480/2004 Sb.
13. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

## XII. Závěrečná ustanovení

1. Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 21.11.2017.
2. Tyto Podmínky se spolu s katalogem považují za nedílnou součást cestovní smlouvy (smlouvy o zájezdu). Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami jako i obecnými informacemi byl obeznámen, tyto jsou mu srozumitelné, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.