



Všeobecné obchodní  
podmínky platné pro zájezdy  
a služby cestovního ruchu  
rezervované od 06.09.2024

# Všeobecné obchodní podmínky

Podrobné Všeobecné obchodní  
podmínky TUI Poland Sp. z o. o.  
se sídlem ve Varšavě  
na ul. Wołoskiej 22a

# Všeobecné obchodní podmínky

Přečtěte si prosím důkladně a pozorně Všeobecné obchodní podmínky TUI Poland Sp. z o. o. se sídlem ve Varšavě na ul. Wołoskiej 22a, 02-675 Varšava (dále jen „VOP“). Uzavření smlouvy o zájezdu je považováno za úplný souhlas s předloženými VOP, které jste obdrželi na prodejním místě před uzavřením smlouvy. VOP se vztahují na služby cestovního ruchu, jejichž pořadatelem je TUI Poland Sp. z o. o. (dále jen „TUI“ nebo „pořadatel zájezdu“). V případech výslovně uvedených v těchto VOP se jednotlivé body VOP vztahují na nákup jednotlivého zájezdu, příp. na nákup jednotlivé služby cestovního ruchu. V otázkách výslovně neupravených těmito VOP se smlouva o zájezdu řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), upravujícími smlouvu o zájezdu.

## 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

- 1.1. Rezervace možnosti účasti na zájezdu učiněná Zákazníkem je považována za návrh na uzavření smlouvy o zájezdu ze strany TUI (dále jen „smlouva“). Rezervaci lze provést písemným, ústním nebo telefonickým oznámením a elektronicky prostřednictvím webové stránky [www.tui.cz](http://www.tui.cz) nebo mobilní aplikace.
- 1.2. Zájemce o koupi zájezdu (dále jen „Zákazník“) obdrží v okamžiku uzavření smlouvy, nebo bezprostředně po jejím uzavření na trvalém nosiči veškeré dokumenty obsahující důležité údaje o zakoupeném zájezdu, včetně Potvrzení o zájezdu. Zákazník si může vyžádat kopii smlouvy v listinné podobě, pokud byla uzavřena za současné fyzické přítomnosti smluvních stran.
- 1.3. Zákazník přebírá odpovědnost za uhrazení celé částky ceny zájezdu za všechny účastníky uvedené ve smlouvě a zaplacením ceny zájezdu (zálohy nebo plné ceny) přijímá smlouvu a nemusí vyjádřit svůj souhlas s jejím uzavřením jiným způsobem.
- 1.4. Zákazník, který smlouvu uzavřel, tak činí i jménem všech účastníků zájezdu uvedených ve smlouvě a přebírá tak odpovědnost za dodržování podmínek smlouvy těmito účastníky. Je také odpovědný za informování účastníků zájezdu o všech podrobnostech smlouvy zájezdu.
- 1.5. Osoba provádějící rezervaci zájezdu musí být starší 18 let.
- 1.6. Zákazník uzavírající smlouvu o zájezdu je povinen zkontrolovat správnost údajů účastníků zájezdu. Údaje účastníků zájezdu musí být v souladu s doklady totožnosti, a jejichž základě účastníci cestují.

## 2. PLATBA

- 2.1. Zákazník uzavírá smlouvu zaplacením zálohy/ plné ceny za zájezd/ službu cestovního ruchu a celé částky na Turistický garanční fond (TFG) a Turistický Fond Pomoci (TFP) a zakoupené přípojištění. Záloha činí nejméně 25 % (dvacet pět procent) ceny zájezdu/ služby cestovního ruchu, s výjimkami uvedenými níže. Případná zbývající částka k úhradě musí být uhrazena nejpozději 25 dnů před zahájením zájezdu. V případě nabídek typu Last Minute, při rezervaci samotného letu (nákup jednotlivé služby cestovního ruchu) činí záloha nejméně 45 % (čtyřicet pět procent) ceny

zájezdu. Případná zbývající částka musí být uhrazena nejpozději 25 dní před zahájením zájezdu. Při rezervaci nabídky balíčků založených na pravidelných leteckých linkách, ve kterých je cesta jedním, nebo oběma směry realizována na základě pravidelných leteckých spojení s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); AirMauritius (MK); AirSeychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); Fly Dubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutchairlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Airlines (LX); TAP Portugal (TP); Thai Airways (TG); SmartWings (QS); Turkish Airlines (TK); Wizzair Hungary Ltd. (W6), činí záloha alespoň 25 % (dvacet pět procent) z ceny zájezdu. Případná zbývající částka k úhradě musí být uhrazena nejpozději 25 dní před zahájením zájezdu. V případě rezervace služby cestovního ruchu spočívající v ubytování s vlastní dopravou činí záloha nejméně 5 % (pět procent) ceny zájezdu. Případný zůstatek musí být uhrazen nejpozději 16 dní před zahájením pobytu. Záloha a zbytek částky se hradí v souladu s ustanoveními bodu 3.3. VOP. Za datum úhrady se považuje úhrada peněžních prostředků přímo v místě prodeje zájezdu/ služby cestovního ruchu, přijetí peněžních prostředků na bankovní účet stanovený TUI nebo jiný způsob úhrady stanovený TUI. Pokud není záloha uhrazena včas, smlouva není uzavřena.

- 2.2. Zálohu a zbytek ceny je nutné uhradit v souladu s ustanovením bodu 3.3. VOP. Za datum uskutečnění platby se považuje platba peněžních prostředků přímo v místě prodeje zájezdu nebo přijetí peněžních prostředků na bankovní účet uvedený TUI. Není-li záloha uhrazena včas, smlouva není uzavřena.
- 2.3. Zákazník je povinen mít u sebe při zahájení zájezdu cestovní dokumenty. Cestovní dokumenty jsou zákazníkovi k dispozici na [www.tui.cz/mytui](http://www.tui.cz/mytui) nebo v mobilní aplikaci

TUI 5 dní před datem zahájení zájezdu. Zákazník je povinen si je sám vytisknout.

- 2.4. Pokud nebude cena zájezdu v plné výši uhrazena ve lhůtě uvedené v bodě 2.1 VOP, je TUI oprávněna smlouvu vypovědět ke dni, kdy do zahájení zájezdu zbývá 25 dní nebo 16 dní v případě rezervace ubytování s vlastní dopravou. V takovém případě TUI účtuje Zájemci náklady na odstoupení z účasti na zájezdu, a to ve výši a za podmínek stanovených v bodech 6.2, 6.4 a 6.5 VOP.
- 2.5. Pokud nebude cena zájezdu v plné výši uhrazena ve lhůtě uvedené v bodě 2.1, VOP je TUI oprávněna smlouvu vypovědět ke dni, kdy do zahájení zájezdu zbývá 25 dnů. V takovém případě TUI účtuje Zákazníkovi náklady na odstoupení z účasti na zájezdu, a to ve výši a za podmínek stanovených v bodech 6.2, 6.4 a 6.5 VOP.
- 2.6. Pro zajištění případných nároků Zákazník vůči TUI v případě úpadku uzavřela TUI Pojistnou smlouvu – Záruka Pro Naše Zákazníky s AWP P&C S.A. Pobočka v Polsku (AWP) se sídlem ve Varšavě. Uzavření pojistné smlouvy je potvrzeno Garančním Certifikátem, který je součástí VOP. Pro zajištění případných nároků na vrácení peněz zaplacených Zákazníky TUI, TUI informuje, že v souladu s § 7 odst. 2 Zákona o turistických akcích a souvisejících turistických službách ze dne 24. listopadu 2017 jsou příspěvky v náležité výši hrazeny do Garančního fondu cestovního ruchu. Způsob podání žádosti o výplatu finančních prostředků z této jistoty je uveden v Kapitole 2 Zákona o turistických akcích a souvisejících turistických službách ze dne 24. listopadu 2017.
- 2.7. TUI informuje, že u smluv o zájezdu uzavřených od 1. ledna 2021 odvádí za každého Zákazníka náležitý příspěvek do Turistického Fondu Pomoci (TFP) na základě smlouvy o zájezdu za účelem zajištění vrácení platby Zákazníkům za zájezd, který nebyl nebo nebude uskutečněn z důvodu ohlášené nebo výskytu nevyhnutelných a mimořádných okolností v České republice, nebo v cílové destinaci tak, jak je uvedeno v čl. 4 bod 15 zákona ze dne 24. listopadu 2017 o turistických akcích a souvisejících turistických službách (Sb. zák. z roku 2020, bod 2139, Polsko).

### 3. SLUŽBY, CENY

- 3.1. Druh a rozsah služeb cestovního ruchu je dohodnut se Zákazníkem ve fázi rezervace. Před uzavřením smlouvy si TUI vyhrazuje právo kdykoli změnit informace poskytnuté Zákazníkovi, o čemž bude Zákazníka informovat v souladu s platnými předpisy.
- 3.2. Součástí smlouvy jsou pouze informace uvedené na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz) ve chvíli uzavření smlouvy. Nákup fakultativních výletů prostřednictvím TUI Service Center a Prázdninového experta TUI není součástí smlouvy o zájezdu.
- 3.3. Ceny zájezdů a doplňkových služeb jsou předány Zákazníkovi na prodejním místě ve VOP a v dalších dokumentech TUI poskytovaných Zákazníkům a jsou vyjádřeny v Kč.
- 3.4. Platba za zájezd je povolena způsobem platby, které jsou k dispozici na prodejním místě.
- 3.5. TUI se snaží v maximální možné míře zohlednit mimosmluvní zvláštní přání Zákazníka, která nejsou uvedena v informacích obsažených na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz), jako např. pokoje vedle sebe, patro nebo konkrétní číslo pokoje. Pouze písemné potvrzení o splnění mimosmluvního zvláštního požadavku Zákazníka ze strany TUI je základem pro nároky Zákazníka vůči TUI v případě nesplnění požadavku. Nerealizace mimosmluvního zvláštního požadavku Zákazníka v případě, že Zákazník neobdrží písemné potvrzení od TUI, nemůže být základem pro uplatnění jakýchkoli nároků vůči TUI.
- 3.6. V rámci organizovaných zájezdů TUI neposkytuje zvláštní péči nezletilým osobám a osobám, ve vztahu k nimž existuje důvod pro omezení způsobilosti k právním úkonům. Tyto osoby se mohou zájezdu zúčastnit pouze pod dohledem dospělých osob.
- 3.7. Mezinárodní hotelový den obvykle začíná v 15:00 místního času v den příjezdu a končí v den odjezdu obvykle ve 12:00 místního času. V některých případech může být dostupnost pokrmů omezena z důvodu skutečných letových časů. Do konce hotelového dne by měl Zákazník opustit hotelový pokoj se svými zavazadly. V tomto případě by měl Zákazník odložit zavazadla na speciálně určeném místě, pokud hoteliér takovou možnost nabízí.
- 3.8. Domácí zvířata jsou povolena na základě písemného potvrzení. Náklady na přepravu zvířete a jeho pobyt v hotelu plně hradí Zákazník. Pokud Zákazník neobdrží písemné potvrzení od TUI, nemůže si vzít zvíře s sebou a nemůže to být podkladem pro uplatnění jakýchkoli nároků vůči TUI.

### 4. ZMĚNY SLUŽEB A CEN

- 4.1. TUI si vyhrazuje právo změnit (zvýšit) smluvní cenu zájezdu před jeho zahájením, pokud je to přímým důsledkem změny ceny přepravy cestujících v důsledku změny ceny pohonných hmot nebo jiných

zdrojů energie, výše daní nebo poplatků za zájezd, na který se vztahuje smlouva, uložených subjekty, které se přímo nepodílejí na realizaci zájezdu, včetně turistických daní, letištních poplatků nebo poplatků za nalodění a vylodění v přístavech a na letištích, směnné kurzy relevantní pro zájezd. V případě nutnosti navýšení ceny TUI vždy písemně nebo e-mailem vyrozumí Zákazníka o změně ceny a navýšení odůvodní uvedením způsobu jeho výpočtu. V období 20 (dvaceti) dnů před datem odjezdu nesmí být cena sjednaná ve smlouvě se Zákazníkem navýšena. Zákazník má právo na snížení ceny zájezdu odpovídající snížení nákladů podle věty první, ke kterému došlo po uzavření smlouvy a před zahájením zájezdu. V takovém případě může TUI odečíst skutečné manipulační náklady od částky vrácené Zákazníkovi. Na žádost Zákazníka poskytne TUI doklad o vynaložených nákladech na služby.

- 4.2. Pokud je TUI nucena změnit hlavní charakteristiky zájezdu nebo nemůže splnit zvláštní požadavky uvedené v bodě 3.5 VOP nebo navrhne zvýšení ceny o více než 8 % z celkové ceny zájezdu v souladu s bodem 4.1 VOP, pak je TUI povinna neprodleně informovat Zákazníka o obsahu těchto změn písemně nebo e-mailem s uvedením změn a jejich možného dopadu na cenu zájezdu. V takovém případě může TUI zároveň nabídnout Zákazníkovi náhradní zájezd, pokud možno ve stejné nebo vyšší kvalitě. Po obdržení takové informace je Zákazník povinen do sedmi dnů písemně nebo e-mailem sdělit TUI, zda přijímá navrhovanou změnu smlouvy, nebo zda odstupuje od uzavřené smlouvy s vrácením všech jím zaplacených poplatků, bez povinnosti hradit poplatky za odstoupení, nebo zda odstupuje od smlouvy a přijímá náhradní zájezd a jeho cenu, byla-li Zákazníkovi nabídnuta. Zákazník, který přijme navrhované změny smluvních podmínek, nemá nárok na náhradu za přijetí změny. V případě, že změna smlouvy nebo náhradní zájezd povede ke snížení kvality nebo ceny zájezdu, má Zákazník nárok na přiměřenou slevu z ceny zájezdu.
- 4.3. V případě ukončení smlouvy z důvodu odstoupení Zákazníka od smlouvy s vrácením všech zaplacených poplatků vrací TUI zaplacenou cenu zájezdu nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy.
- 4.4. Před zahájením zájezdu může TUI jednostranně změnit podmínky smlouvy v případě, že jde o nepodstatnou změnu, a bude o tom Zákazníka informovat písemně nebo e-mailem.

### 5. SLEVA PRO DĚTI

- 5.1. Je-li účastníkem zájezdu dítě, je Zákazník povinen tuto skutečnost oznámit s uvedením věku dítěte spolu s přesným datem narození a předložit příslušný doklad. TUI

má právo zkontrolovat věk dítěte na základě osobních dokladů. Pokud skutečný věk dítěte neodpovídá věku uvedenému Zákazníkem, je TUI oprávněna účtovat a vybírat příslušnou cenu zájezdu spolu s manipulačním poplatkem ve výši 1 740 Kč za každou osobu, které se změna týká. Tento poplatek se rovná nákladům vynaloženým TUI za provedené změny. Zákazník může požádat TUI o poskytnutí individuální kalkulace nákladů vzniklých v souvislosti s provedenou změnou. Za věk opravňující k získání slevy se považuje věk dítěte v den ukončení zájezdu.

- 5.2. Dítě do 2 let cestuje bez nároku na vlastní místo k sezení. Dítě, které v době zájezdu dovrší 2 let, musí mít na zpáteční cestě vlastní sedadlo – proto je nutné uhradit cenu letenky na zpáteční cestu.

### 6. Odstoupení od smlouvy Zákazníkem, změna smlouvy, náhradní osoby

- 6.1. Zákazník před zahájením zájezdu může od smlouvy o zájezdu odstoupit. Prohlášení o odstoupení od smlouvy je nutné podat písemně na prodejním místě, kde byla smlouva uzavřena, nebo e-mailem. Dnem předložením odstoupení od smlouvy je den jeho převzetí na prodejním místě, kde byla smlouva uzavřena.
- 6.2. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy nebo nezahájí – li zájezd z důvodů, které TUI nemůže ovlivnit, vyhrazuje si TUI právo požadovat úhradu plných nákladů na pojistění a odstoupení od smlouvy ve výši skutečných nákladů, ve výši ne vyšší, než je stanovena podle pravidel uvedených v bodech 6.4 a 6.5 VOP, vzniklých v souvislosti s přípravami na organizaci zájezdu. Při výpočtu náležitých částek jsou zohledněny ušetřené náklady a možnost náhradního využití daných služeb cestovního ruchu. Na žádost Zákazníka TUI odůvodní výši poplatků za odstoupení od smlouvy. Poplatek se odečítá z ceny zaplacené za zájezd. Částka zbývající po odečtení bude Zákazníkovi vrácena do 14 dnů od odstoupení od smlouvy Zákazníkem. Výše uvedené neplatí, pokud odstoupení nebo ukončení smlouvy je neplatné.
- 6.3. Zákazník dále nese náklady na odstoupení od smlouvy, pokud se nedostavil včas na letiště nebo do místa, kde zájezd začal, v době uvedené v cestovních dokumentech, nebo pokud je pro něj nemožné zahájit zájezd z důvodu chybějících cestovních dokladů, např. pasu nebo potřebného víza. Pokud Zákazník neinformoval TUI o svém odstoupení z účasti na zájezdu do doby zahájení zájezdu (check-in v případě účasti na zájezdu a nákup samotného zájezdu), je povinen předat prodejnímu místu, kde uzavřel smlouvu, písemně nebo e-mailem informaci, že se takového zájezdu neúčastní.
- 6.4. Náklady na odstoupení od smlouvy jsou

standardně:

- do 21 dnů před zahájením zájezdu 25% sjednané ceny
- od 20 dnů před zahájením zájezdu 40% sjednané ceny
- od 17 dnů před zahájením zájezdu 60% sjednané ceny
- od 10 dnů před zahájením zájezdu 80% sjednané ceny
- od 3. dne do dne zájezdu nebo jeho nezahájení 90% sjednané ceny.

6.5. Náklady na odstoupení od smlouvy, které jsou výjimkou ze standardního pravidla uvedeného v bodě 6.4 VOP, jsou:

**A.** Nabídky typu last minute:

- do 21 dnů před zahájením zájezdu 45% sjednané ceny
- od 20. dne před zahájením zájezdu 55% sjednané ceny
- od 17. dne před zahájením zájezdu 75% sjednané ceny
- od 10. dne před zahájením zájezdu 85% sjednané ceny
- od 3. dne do dne zájezdu nebo jeho nezahájení 95% sjednané ceny.

**B.** V případě, že je předmětem smlouvy jednotlivá služba cestovního ruchu, zejména pak charterový let:

- do 21 dne před zahájením jednotlivé služby cestovního ruchu 45% sjednané ceny
- od 20 dne před zahájením jednotlivé služby cestovního ruchu 50% sjednané ceny
- od 14 dne před zahájením jednotlivé služby cestovního ruchu 75% sjednané ceny
- v den zahájení jednotlivé služby cestovního ruchu 95% sjednané ceny. Ustanovení tohoto podbodu B se vztahuje pouze na odstoupení od rezervace samotného charterového letu zakoupeného jako jednotlivá služba cestovního ruchu. Nevztahuje se však na odstoupení ze spojených cestovních služeb, na které se vztahují samostatná ustanovení v bodech 6.4, 6.5 písmenech. A a C VOP.

**C.** V případě rezervace nabídky balíčků založených na pravidelných leteckých linkách, ve kterých je cesta jedním, nebo oběma směry realizována na základě pravidelných leteckých spojení s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); AirMauritius (MK); AirSeychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); Fly Dubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutchairlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Airlines (LX); TAP Portugal (TP); ThaiAirways (TG);

SmartWings (QS); Turkish Airlines (TK); Wizzair Hungary Ltd. (W6):

- do 21 dnů před zahájením zájezdu 25% sjednané ceny od
- 20 dne před zahájením zájezdu 50% sjednané ceny
- od 17 dne před zahájením zájezdu 60% sjednané ceny
- od 10 dne před zahájením zájezdu 80% sjednané ceny
- od 3. dne do dne zájezdu nebo jeho nezahájení 90% sjednané ceny

**D.** V případě pokud je předmětem smlouvy služba cestovního ruchu spočívající v ubytování s vlastní dopravou:

- do 16 dnů před zahájením služby 5% sjednané ceny
- od 15 dnů před zahájením služby 60% sjednané ceny
- od 10. dne před zahájením služby 80% sjednané ceny
- od 3. dne do dne zahájení služby nebo jejího nezahájení 90 % sjednané ceny.

Tyto poplatky odpovídají nákladům společnosti TUI. V případě zájezdů na základě charterových letů se společností LOT Polish Airlines (LO všechna čísla letů začínající na 6XXX) budou účtovány storno poplatky podle bodu 6.4 nebo 6.5. písm. A VOP v souladu s uzavřenou smlouvou.

6.6. Zákazník může odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu, aniž by mu byl účtován poplatek za odstoupení, v případě nevyhnutelných a mimořádných okolností, které nastanou v destinaci nebo jejím bezprostředním okolí a mají významný vliv na realizaci zájezdu nebo přepravy do cílové destinace. Zákazník může požadovat pouze vrácení zaplacené částky, aniž by v tomto ohledu požadoval náhradu škody nebo odškodnění.

6.7. Na žádost Zákazníka, v rámci možnosti včetně dostupnosti míst, je možnost jedné bezplatné změny smlouvy (to se nevztahuje na smlouvu o ubytování s vlastní dopravou a samotný let), pokud je změna oznámena v termínu do 40 dní před datem zahájení zájezdu. V případě změny smlouvy na dražší je nutné doplatit rozdíl vyplývající z kalkulace ceny ke dni změny. V případě změny smlouvy na levnější nesmí cenový rozdíl přesáhnout 10% původní ceny (z první smlouvy). Je-li rozdíl při první změně vyšší než 10%, lze změny provést až po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 VOP, při současném uzavření nové smlouvy, na základě které je Zákazník povinen uhradit cenu za zájezd uvedenou v nové smlouvě. V případě každé další změny (počínaje druhou) bez ohledu na rozdíl v ceně, tj. může být nižší nebo vyšší než 10%, oznámené do 40 dnů před datem zahájení zájezdu a změny smlouvy uzavřené po 40. dni do data odjezdu, změny lze provádět až po ukončení stávající smlouvy za podmínek

uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 VOP, při současném uzavření nové smlouvy, na základě které je Zákazník povinen uhradit cenu za zájezd uvedenou v nové smlouvě. V případě změny smlouvy o zájezdu, jehož součástí je let, smlouvu o obstarání služby cestovního ruchu spočívající v ubytování s vlastní dopravou nebo naopak jakož i změny mezi sezónami, je taková změna možná pouze po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 VOP, při současném uzavření nové smlouvy, na základě které je Zákazník povinen uhradit cenu za zájezd uvedenou v nové smlouvě. Smlouvu nelze měnit v případě zájezdů realizovaných na základě pravidelných leteckých spojení s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); AirMauritius (MK); AirSeychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); Fly Dubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutchairlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Singapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss International Airlines (LX); TAP Portugal (TP); SmartWings (QS); ThaiAirways (TG); Turkish Airlines (TK); Wizzair Hungary Ltd. (W6).

6.8. Změnou smlouvy na žádost Zákazníka uvedenou v bodě 6.7 VOP se rozumí např. změna místa pobytu, trasy letu, doby trvání zájezdu, změna stravy, pokoje, počtu účastníků a programu zájezdu. Je-li v uzavřené smlouvě uvedeno, že se daného zájezdu má zúčastnit více účastníků, odstoupení nebo doplnění alespoň jednoho účastníka tohoto zájezdu, případně změna věku účastníka, opravňuje TUI k přepočtu ceny za účast na tomto zájezdu. Přepočet ceny se provádí podle aktuálních cen dostupných na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz).

6.9. Zákazník může svou smlouvu postoupit na osobu, která splňuje podmínky účasti na zájezdu, veškerá práva vyplývající ze smlouvy, pokud tato osoba zároveň převezme veškeré závazky vyplývající ze smlouvy. Zákazník je oprávněn ohlásit takovou změnu pouze ve vztahu ke smluvním stranám. Zákazník je povinen informovat TUI o změně účastníka písemně nebo e-mailem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu. Převod práv a převzetí povinností může způsobit TUI dodatečné náklady. Změna účastníka do 40 dnů před zahájením zájezdu je bezplatná. Za změny provedené po 40. dni od data odjezdu si TUI účtuje manipulační poplatek ve výši 1 740 Kč na osobu. V případě krátkodobých změn (méně než 24 hodin před odletem) je účtován manipulační poplatek 3 480 Kč za změnu. Tento poplatek se rovná nákladům vynaloženým TUI

za provedené změny. V případě cestování lodí nebo zájezdů realizovaných na základě pravidelných leteckých spojení s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); AirMauritius (MK); AirSeychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); Fly Dubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutchairlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Sinagapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss Intenational Airlines (LX); TAP Portugal (TP); ThaiAirways (TG); SmartWings (QS); Turkish Airlines (TK); Wizzair Hungary Ltd. (W6), je taková změna možná pouze se souhlasem TUI. Cena změny se vypočítává na základě aktuálních podmínek dané letecké společnosti a leteckého tarifu, ve kterém byl zájezd zakoupen – TUI si účtuje manipulační poplatek 2 320 Kč. Za neuhrazenou část ceny zájezdu a náklady vzniklé TUI v důsledku změny účastníka zájezdu odpovídá účastník a osoba přebírající jeho práva společně a nerozdílně.

6.10. V případě rezervace pouze charterového letu z akční nabídky (nákup jednotlivé služby cestovního ruchu) změna data návratu nebo letiště po zahájení cestovní služby není možná. V případě rezervace samotného linkového letu nejsou změny data návratu nebo letiště po zahájení cestovní služby možné, pokud se TUI nepodaří získat písemné potvrzení od letecké společnosti, že taková změna je možná a Zákazník písemně nepotvrdí, že uhradí náklady spojené s takovou změnou.

6.11. Veškeré poplatky související s odstoupením od smlouvy a změnou smlouvy i poplatky za individuální průběh zájezdu jsou splatné ihned.

6.12. Je-li účtován manipulační poplatek, má Zákazník právo na individuální vyúčtování nákladů spojených s vybíráním manipulačního poplatku.

## 7. CESTA LETADLEM

7.1. Od 16. července 2006 je pořadatel zájezdu povinen v souladu s Nařízením / EG/2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 informovat cestující využívající leteckou dopravu o totožnosti leteckého dopravce provádějícího přepravu. Není-li k datu uzavření smlouvy ještě letecký dopravce znám, zavazuje se TUI prozatímně uvést jméno předpokládaného dopravce. Jakmile bude dopravce definitivně určen, TUI o tom neprodleně vyrozumí Zákazníka prostřednictvím prodejního místa, kde Zákazník zájezd zakoupil. V případě změny dopravce po uzavření smlouvy o ní bude Zákazník informován ze strany TUI. TUI si

vyhrazuje právo změnit leteckého dopravce a čísla letů. Seznam leteckých dopravců, na které se vztahuje zákaz provozování letecké dopravy v EU, lze nalézt na webových stránkách Úřadu pro civilní letectví.

7.2. V některých případech se přilet do cílové destinace může uskutečnit v nočních hodinách a návrat v ranních hodinách. První a poslední den zájezdu je věnován přepravě.

7.3. V případě některých letů je možné si za příplatek zarezervovat konkrétní místa v letadle. Informace o takové možnosti jsou k dispozici na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz). V případě neprovedení rezervace míst v letadle bude Zákazníkům poplatek za rezervaci míst v plné výši vrácen prostřednictvím reklamačního řízení na základě předložených palubních lístků.

7.4. V případě charterového letu v rámci zájezdu (ubytování a let) má Zákazník v ceně zájezdu právo na přepravu jednoho odbaveného zavazadla (odbaveného při odbavení zavazadel) a jednoho příručního zavazadla, jejichž přípustná hmotnost je uvedena na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz) ve všeobecných přepravních podmínkách leteckých společností a v cestovních dokumentech. V případě rezervace jednotlivé služby cestovního ruchu – pouze charterový let, se odbavené zavazadlo platí dodatečně. Výše poplatku je uvedena na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz). V případě linkového (pravidelného) letu v rámci zájezdu s: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); AirMauritius (MK); AirSeychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); Fly Dubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutchairlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Sinagapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss Intenational Airlines (LX); TAP Portugal (TP); SmartWings (QS); ThaiAirways (TG); Turkish Airlines (TK); Wizzair Hungary Ltd. (W6), jsou limity odbavených zavazadel uvedeny ve všeobecných přepravních podmínkách dopravce dostupných na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz). Informace o možnosti přepravy a limitu odbavených zavazadel jsou uvedeny v nabídce. Děti do 2 let nemají nárok na samostatné odbavené zavazadlo.

7.5. 48 hodin před odletem doporučujeme, aby si Zákazník zkontroloval čas odletu na prodejním místě, na webových stránkách [www.tui.cz/mytui](http://www.tui.cz/mytui) nebo v mobilní aplikaci. V případě uzavření smlouvy, jejímž předmětem je pouze let letadlem, je Zákazník povinen ověřit si čas odletu na prodejním místě, nebo na webových stránkách [www.tui.cz/mytui](http://www.tui.cz/mytui) 48 hodin před odjezdem a čas

návratu podle informací uvedených v cestovních dokumentech.

7.6. Zákazníci účastníci se zájezdu, který zahrnuje let letadlem, nebo Zákazníci, kteří si koupili jednotlivou službu cestovního ruchu, jejímž předmětem je pouze let letadlem, by se měli dostavit na letiště alespoň dvě až tři hodiny před plánovaným odletem, a to v souladu s informacemi uvedenými v cestovních dokumentech.

7.7. Přeprava speciálních zavazadel (sportovní vybavení, invalidní vozíky atd.) je povolena po předchozím ohlášení v místě, ve kterém byla uzavřena smlouva, a zpětném písemném potvrzení TUI, a to za příplatek. Informace o cenách za tento druh přepravy lze získat u příslušných leteckých společností, které jsou výhradně odpovědné za organizaci a provedení přepravy, jakož i za vybírání poplatků. Přeprava speciálních zavazadel z cílového letiště do hotelu nebo místa, kam Zákazník jede v souladu se smlouvou, probíhá na náklady a riziko Zákazníka. Přeprava zvířat je možná po předchozím nahlášení a potvrzení leteckou společností, a to za příplatek. V takovém případě platí ustanovení bodu 3.7 VOP.

7.8. Riziko ztráty peněz, cenností, technických zařízení a léků obsažených v zavazadlech předávaných k přepravě nese Zákazník. Případné škody způsobené při letecké přepravě budou odstraněny v souladu s ustanoveními leteckého zákona. Přeprava cenností (peníze, léky, elektronická zařízení, cennosti atd.) není možná v odbavených zavazadlech.

7.9. V případě zájezdů založených na pravidelných linkách: Aegean Airlines (A3); Air France (AF); AirMauritius (MK); AirSeychelles (HM); Austrian Airlines (OS); Bangkok Airways (PG); British Airways (BA); Condor (DE); Delta Airlines (DL); Emirates (EK); Etihad Airways (EY); Eurowings (EW); Eurowings Discover (4Y); Finnair (AY); Fly Dubai (FZ); Iberia (IB); Kenya Airways (KQ); KLM Royal Dutchairlines (KL); LOT Polish Airlines (LO – všechna čísla letů mimo 6XXX); Lufthansa (LH); PrecisionAir (PW); Qatar Airways (QR); Ryanair Limited (FR); Sinagapore Airlines (SQ); SriLankan Airlines (UL); Swiss Intenational Airlines (LX); TAP Portugal (TP); ThaiAirways (TG); SmartWings (QS); Turkish Airlines (TK); Wizzair Hungary Ltd (W6), se změna ceny vypočítává na základě aktuálních podmínek dané letecké společnosti a leteckého tarifu, ve kterém byl zájezd zakoupen – TUI si účtuje manipulační poplatek 2 000 Kč.

## 8. ZÁSTUPCE POŘADATELE ZÁJEZDU NA MÍSTĚ V PRŮBĚHU TRVÁNÍ ZÁJEZDU

8.1. Během zájezdů pořádaných TUI je TUI zastoupena TUI Musement, adresa: Parc Bit Edificio SM2, Calle Rita Levi, 07121 Palma de Mallorca, Španělské království. Kontakt na zástupce TUI Service Center tel.

+420 234 043 351, sms: +420 736 352 545, e-mail: serviceCZ@tui.com a prostřednictvím chatu v mobilní aplikaci TUI. Informace o zákaznické podpoře v jednotlivých destinacích a jazykových požadavcích naleznete v záložce Delegátský online servis 24/7. Výše nákladů na telefonní hovory, textové zprávy, přístup k internetu, nahrávání a stahování dat je podle tarifu vašeho mobilního operátora.

- 8.2. Na žádost Zákazníka je v rámci možností, včetně dostupnosti míst, možné změnit ubytování v průběhu zájezdu prostřednictvím TUI Service Center. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit rozdíl v ceně hotelů vyplývající z kalkulace ceny za nový hotel ke dni výměny a manipulační poplatky za změnu ve výši 1 450 Kč za rezervaci.
- 8.3. Pokud Zákazník na místě informoval TUI Service Center o svém názoru na neplnění nebo nesprávné plnění podmínek smlouvy o zájezdu a reklamace byla shledána nepodstatnou, má Zákazník právo na změnu ubytování v průběhu zájezdu, a to v závislosti na možnostech, prostřednictvím TUI Service Center. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit rozdíl v ceně hotelů vyplývající z kalkulace ceny za nový hotel ke dni výměny a manipulační poplatek za změnu ve výši 1 450 Kč za rezervaci.

## 9. PRODLOUŽENÍ POBYTU V PRŮBĚHU TRVÁNÍ ZÁJEZDU

V případě, že si Zákazník zamýšlí prodloužit pobyt v průběhu trvání zájezdu, žádáme, aby předem kontaktoval zástupce TUI. Prodloužení pobytu je možné pouze v případě, že jsou ještě volná ubytovací místa, případně místa v letadle či jiném dopravním prostředku. Zákazník je povinen uhradit náklady na prodloužený pobyt v hotovosti na místě a manipulační poplatky za změnu ve výši 1 450 Kč za rezervaci. Dojde-li v důsledku prodloužení pobytu ke změně letiště, není Zákazník oprávněn požadovat náhradní dopravní prostředek. Náklady na prodloužení pobytu jsou kalkulovány dle sezónních denních tarifů. Ve výše uvedeném případě si prosím zkontrolujte platnost svého pojištění a případného víza.

## 10. INDIVIDUÁLNÍ PRŮBĚH ZÁJEZDU

Zákazník může pověřit TUI uspořádáním individuálního zájezdu. Pokud je možné takovou akci zorganizovat, účtuje TUI pro každé manipulační poplatek 1 740 Kč na osobu. Pokud se trvání jednotlivého zájezdu liší od obvyklého týdenního pobytu, je účtován příplatek ve výši 1 740 Kč na osobu. Tento poplatek se rovná nákladům vynaloženým TUI v souvislosti s objednávkou pořádání individuálního zájezdu. Zákazník může požádat TUI o předložení individuálních kalkulací vzniklých v souvislosti s objednávkou pořádání individuálního zájezdu.

## 11. SPECIÁLNÍ POKYNY PRO KLIENTY, KTEŘÍ SI REZERVUJÍ POUZE UBYTOVÁNÍ S VLASTNÍ DOPRAVOU

11.1. Ubytovaní pro Zákazníka, který využívá vlastní dopravu, může být zajištěno pouze pro počet dospělých osob a dětí uvedených ve smlouvě. Každý Zákazník je povinen udržovat v celém ubytovacím zařízení čistotu a pořádek.

11.2. Domácí zvířata jsou v ubytovacím zařízení povolena pouze v případě, že je to výslovně povoleno v informacích na webových stránkách www.tui.cz. Nepovolení vzít si s sebou domácího mazlíčka nemůže být důvodem k uplatňování jakýchkoliv nároků vůči TUI.

11.3. Podle informací uvedených na internetových stránkách www.tui.cz může být Zákazník při předání klíčů požádán o složení příslušné zálohy jako jistoty na úhradu případných způsobených škod. Tato jistota bude vrácena nebo vyúčtována v okamžiku, kdy bude ubytovací zařízení vyklizeno a užívané prostory předány v souladu se smlouvou.

11.4. Zákazník je povinen dodržovat dohodnuté termíny příjezdu a odjezdu z místa pobytu a v případě změny těchto termínů je povinen o této skutečnosti informovat zástupce pořadatele s dostatečným předstihem, tj. tak, aby TUI mohla řádně splnit své závazky vůči Zákazníkovi.

11.5. Pokud se smlouva týká pouze zajištění ubytování s využitím vlastní dopravy, nejsou v ceně této služby cestovního ruchu zahrnuty dodatečné náklady, které nejsou povinné. Pokud na internetových stránkách www.tui.cz není uvedeno, že jsou zahrnuty v ceně služby cestovního ruchu, jsou splatné na místě.

## 12. REKLAMACE ZAVAZADEL V PRŮBĚHU LETECKÉ PŘEPRAVY

Mezinárodní dohody z Varšavy, Haagu, doplňkové dohody týkající se letů do USA a Kanady a také Montrealská úmluva z 28. května 1999 definují podmínky letů do cílové destinace a návrat z ní. Poškození zavazadel Zákazníků způsobená leteckou přepravou je třeba nahlásit přímo představiteli letecké společnosti po zjištění poškození pomocí oznamovacího formuláře (P.I.R). V případě poškození zavazadel je nutné reklamaci uplatnit písemně do 7 dnů ode dne převzetí poškozeného zavazadla zástupci letecké společnosti, v případě ztráty zavazadel do 21 dnů.

## 13. UKONČENÍ SMLOUVY POŘADATELEM ZÁJEZDU

13.1. TUI může ukončit smlouvu o zájezdu oznámením Zákazníkovi o ukončení smlouvy ve lhůtě uvedené ve smlouvě, pokud nebyl dosažen minimální počet účastníků zájezdu požadovaný nebo uvedený v informacích obsažených na webových stránkách www.

tui.cz nebo pokud počet osob nepřesáhne 140 osob na letecký zájezd, nejpozději však do:

A. 20 dnů před zahájením zájezdu trvajícím déle než 6 dnů,

B. 7 dnů před zahájením zájezdu trvajícím déle než 2-6 dní,

C. 48 hodin před zahájením zájezdu trvajícím méně než 2 dny.

13.2. TUI může ukončit smlouvu oznámením Zákazníkovi bezprostředně před začátkem zájezdu, pokud není schopen smlouvu splnit z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností.

13.3. V případě ukončení smlouvy v případech uvedených v bodech 13.1 nebo 13.2 VOP vrátí TUI částku zaplacenou Zákazníkem v plné výši bez další náhrady nebo odškodnění do 14 dnů ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou pojištění proti stornu nákladům, které jsou vráceny v souladu s pravidly VPP pojistitele.

## 14. NEVYHNUTELNÉ A MIMOŘÁDNÉ OKOLNOSTI

14.1. Není-li možné zajistit návrat Zákazníka do země ze které vycestoval, v souladu se smlouvou z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, ponese TUI náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v kategorii rovnocenné té, která je uvedena ve smlouvě po dobu nejdéle 3 nocí.

14.2. Lhůta ubytování uvedená v odst. 14.1 se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, v souladu s definicí obsaženou v čl. 2 písm. a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech zdravotně postižených osob a osob s omezenou schopností pohybu a orientace při cestování letadlem (Úř. Věst. EU L 204, ze dne 26.07.2006, str. 1) a osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a osoby bez doprovodu mladší 18 let, jakož i osoby vyžadující zvláštní lékařskou péči, pokud byla TUI o situaci těchto osob informována nejpozději 48 hodin před zahájením zájezdu.

## 15. ODPOVĚDNOST

15.1. TUI odpovídá za řádné plnění všech služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva o zájezdu. V případě, že některá ze služeb cestovního ruchu obsažená v zájezdu není provedena v souladu se smlouvou nebo nejsou splněny podstatné náležitosti smlouvy, TUI odpovídá za vady zájezdu spočívající v neprovedení nebo nesprávné provedení služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku upravujících smlouvu o zájezdu.

15.2. TUI okamžitě poskytne odpovídající pomoc Zákazníkovi, který se ocitl v těžké situaci, včetně případů, kdy není možné zajistit Zákazníkovi návrat do země v souladu se smlouvou z důvodů nevyhnutelných a mi-

mořádných okolností. Tato pomoc může spočívat zejména v poskytování vhodných informací o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, pomoci při používání prostředků komunikace na dálku, včetně prostředků elektronické komunikace, a při využívání náhradních služeb. Pokud byla obtížná situace způsobena výlučným úmyslným zaviněním Zákazníka, může TUI za poskytnutí takové pomoci požadovat poplatek ve výši nepřevyšující skutečné náklady vynaložené TUI.

- 15.3. Zákazník nemá nárok na náhradu nebo odškodnění za neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy o účasti na zájezdu, pokud je zavinění za neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy přičitatelné Zákazníkovi nebo třetí osobě, která nesouvisí s realizací služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva, pokud je nebylo možné předvídat nebo se jim vyhnout, nebo byly způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. Vyloučení odpovědnosti za neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy nezabavuje TUI povinnosti poskytnout pomoc poškozenému Zákazníkovi během zájezdu.
- 15.4. TUI nenese odpovědnost za škody vzniklé účastí Zákazníka na sportovních akcích a jiných akcích pořádaných v průběhu zájezdu, které nejsou organizovány TUI.
- 15.5. TUI nenese odpovědnost za včasné vydání a doručení potřebných víz příslušnými diplomatickými orgány.
- 15.6. Pro přepravu loděmi a trajekty platí ustanovení příslušného rejdaře, pokud přeprava není součástí zájezdu TUI.
- 15.7. V souladu se zněním platných právních předpisů v tomto ohledu TUI omezuje svou odpovědnost za neprovedení nebo nesprávné provedení služeb na trojnásobek ceny zájezdu pro každého Zákazníka. Toto omezení se nevztahuje na zranění osob nebo škody způsobené úmyslně nebo z nedbalosti.
- 15.8. Při zahájení zájezdu a po celou dobu jejího trvání je Zákazník povinen mít cestovní dokumenty na přenosném zařízení nebo vytištěné. TUI nenese odpovědnost za to, že je Zákazník nemá, ledaže nemožnost vytiisknout je způsobena okolnostmi, za které nese odpovědnost TUI.
- 15.9. Nároky za neprovedení nebo nesprávné provedení služeb cestovního ruchu v rámci smlouvy, tj. domáhání se náhrady škody nebo odškodnění nebo snížení ceny se promlčí za 3 roky ode dne vzniku škody.

## 16. POVINNOST SPOLUPRACOVAT

- 16.1. Zjistí-li Zákazník v průběhu realizace zájezdu neplnění nebo nesprávné plnění služeb cestovního ruchu, na které se vztahuje smlouva, je povinen o tom neprodleně informovat TUI Service Center v místě pobytu a poskytovatele služeb způsobem odpovídajícím druhu služby.
- 16.2. TUI očekává, že Zákazníci budou spolupracovat s TUI tak, aby zájezd probíhal v sou-

ladu s uzavřenou smlouvou. Na základě smlouvy by měl zákazník vlastnit po celou dobu trvání zájezdu platný cestovní pas, a to s datem platnosti nejméně 6 měsíců po datu skončení zájezdu, ve výjimečných případech nesmí být tato doba kratší než 12 měsíců. Dále by měl vlastnit platné vízum a splňovat požadavky opravňující k pobytu v dané zemi, na jejímž území se bude zájezd konat. Zákazník by měl také vlastnit cestovní dokumenty k danému zájezdu TUI.

- 16.3. Zákazník odpovídá i za splnění dalších požadavků, zejména zdravotních požadavků, umožňujících mu účast na zájezdu bez újmy na zdraví jeho a zdraví ostatních účastníků.

## 17. REKLAMACE, ŘEŠENÍ SPORŮ, PLAT-FORMA ODR

- 17.1. Reklamacie související s realizací zájezdu/ jednotlivé služby cestovního ruchu lze uplatnit písemně u pořadatele zájezdu (TUI) na adrese: TUI Poland Sp. z o.o. ul. Wołoska 22a, 02-675 Varšava nebo přímo v cestovní kanceláři, jejímž prostřednictvím byla smlouva uzavřena, nebo na reklamčním formuláři dostupném na stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz) (platí pouze pro reklamacie podané po skončení zájezdu) do 45 dnů od data ukončení zájezdu. Zákazník je povinen v reklamaci uvést nedostatky ve způsobu plnění smlouvy a specifikovat své požadavky. Reklamacie posoudí TUI do 30 dnů od jejich obdržení.
- 17.2. Zákazník, který si zakoupil zájezd přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít Platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 17.3. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, TUI informuje Zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s TUI prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
- 17.4. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy uzavřené s TUI nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tyto VOP.

## 18. PASOVÁ, VÍZOVÁ, CELNÍ, DEVIZOVÁ USTANOVENÍ, OCHRANA ZDRAVÍ A INFORMACE A VAROVÁNÍ PRO ZÁKAZNÍKY

- 18.1. Před zahájením zájezdu je nutné se seznámit s pasovými, vízovými a hygienickými předpisy platnými v cílové zemi, zveřejněnými na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz) a s jejich případnými změnami uvedenými ve smlouvě. Najdete tam důležité informace o nezbytných formalitách souvisejících se zájezdem.

18.2. Zákazník přebírá odpovědnost za dodržování platných předpisů nutných k usku-tečnění zájezdu. Jakékoli škodlivé následky, zejména požadavek na úhradu nákladů na odstoupení ze zájezdu, které vznikly nedodržením těchto předpisů, s výjimkou těch, které byly způsobeny nepravdivými nebo chybějícími informacemi na straně TUI, budou účtovány Zákazníkovi. Vzhledem k dlouhé čekací době na vydání dokladů opravňujících k překročení hranic (pas, občanský průkaz) berte prosím tuto skutečnost v úvahu při plánování své zahraniční cesty.

- 18.3. Vezměte prosím na vědomí, že v rámci Evropské unie můžete cestovat na základě občanského průkazu. Cestující děti musí mít vlastní doklad totožnosti (pas nebo občanský průkaz).
- 18.4. Při cestách do zemí mimo Evropskou unii je každý cestující, tedy i dítě, povinen mít platný cestovní pas.
- 18.5. Informace a varování pro cestující Zákazníky naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky ([mzv.cz](http://mzv.cz)). Před cestou Vám doporučujeme zaregistrovat se v systému Ministerstva zahraničních věcí DROZD – Registrace občanů při cestách do zahraničí | Ministerstvo zahraničních věcí České republiky ([mzv.cz](http://mzv.cz)).

## 19. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 19.1. Ustanovení smluv uzavřených se Zákazníky a prohlášení směřující k vyloučení nebo omezení odpovědnosti uvedená v polském zákoně o zájezdech a souvisejících turistických službách, a v občanském zákoníku, zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, jsou neplatná.
- 19.2. Tyto VOP neporušují kogentní ustanovení občanského zákoníku upravující smlouvu o zájezdu. Neplatností jednotlivých ustanovení smlouvy není dotčena platnost celé smlouvy. To platí i pro tyto VOP, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

TUI Poland Sp. z o.o.

Zápis do Rejstříku Organizátorů Turistiky a Turistických Zprostředkovatelů Mazovského vojvodství pod číslem 726

Tyto VOP platí pro zájezdy rezervované ode dne 06.09.2024

## Podmínky akce

### „Léto 2025 First Minute® - TUI PL nabídka zájezdů s odlety z Polska – 3. etapa“ (dále jen „Podmínky“)

#### §1 [Pořadatel].

Organizátorem akce „Léto 2025 First Minute® - 3. etapa“ je společnost TUI Poland Sp. z o.o. se sídlem ve Varšavě, Wotoska 22a, 02-675 Warszawa, zapsaná v obchodním rejstříku Národního soudního rejstříku vedeného Obvodním soudem pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, 13. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem 0000083435, základní kapitál 9.300.000,00 PLN, NIP: 779-20-48-522 dále jen „Organizátor“.

#### §2 [Podmínky akce].

1. Akce „Léto 2025 First Minute® - 3. etapa“, dále jen „Akce“, je pořádána za podmínek uvedených v těchto Podmínkách v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
2. S obsahem těchto Podmínek se mohou účastníci Akce seznámit v cestovních kancelářích označených logem TUI, tj. v kancelářích TUI, franšízových kancelářích TUI, kancelářích partnerských cestovních agentur TUI, na internetových stránkách TUI [www.tui.pl](http://www.tui.pl) a v Telefonickém Rezervačním Centru TUI.
3. Účastí na Akci se má za to, že se účastník seznámil s těmito Podmínkami a souhlasí s nimi.

#### §3 [Doba trvání Akce].

Akce trvá **od 26. 9. 2024 do 13. 11. 2024** (včetně) nebo do vyprodání nabídky v rámci akční nabídky.

#### §4 [Účastníci]

Akce se mohou účastnit pouze fyzické osoby, které dosáhly věku 18 let a jsou plně svéprávné.

#### §5 [Pravidla účasti na Akci]

1. Akce spočívá v poskytnutí za podmínek stanovených těmito Podmínkami zákazníkovi, který uzavřel s Pořadatelem smlouvu o zájezdu u cestovních kanceláří označených logem TUI, tj. v kancelářích TUI, franšízových kancelářích TUI, partnerských cestovních kancelářích a agenturách, na internetových stránkách TUI [www.tui.pl](http://www.tui.pl) a v Telefonickém Rezervačním Centru TUI v době trvání Akce na:

Letecký zájezd pořadatele s charterovým letem na Léto 2025 s odlety z Polska, s výjimkou nabídek Last Minute (s datem odletu kratším než 26 dní od data rezervace), pobyt pro min. 1 plně platící osobu:

- a. **Akční výše zálohy** za rezervovaný zájezd s charterovým letem je jiná než uvedená v odst. 2.1 Podmínek zájezdu. Tato záloha bude v době trvání Akce činit **nejméně 5 % z ceny rezervovaného zájezdu**.
- b. **Garance neměnné ceny - 40 PLN/osoba. Nejnižší cena za posledních 30 dní 0 PLN/os.**



- c. **Doplňková služba Balíček flexibilních změn – blízké destinace – 35 PLN /os. a Balíček flexibilních změn - exotické destinace – 70 PLN/os.** (při rezervaci exotických destinací, jako jsou Kuba, Kapverdy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty), která zákazníka opravňuje **ke třem změnám smlouvy** ve smyslu změny destinace a data odletu u zájezdu s charterovým letem v rámci sezóny, na kterou má zákazník aktuální rezervaci. Změny smlouvy je možné provést do 25 dnů před datem zahájení zájezdu v rámci nabídky Léto 2025. **Nejnižší cena za posledních 30 dní: Balíček flexibilních změn - blízké destinace 25 PLN/osoba a Balíček flexibilních změn - exotické destinace 50 PLN/osoba.**
- d. **Doplňkové služby Balíček flexibilních změn “Premium“ - blízké destinace za cenu 50 PLN na osobu a Balíček flexibilních změn “Premium“ - exotické destinace za cenu 100 PLN na osobu.** (při rezervaci exotických destinací, jako jsou: Kuba, Kapverdské ostrovy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty), opravňující k provedení jedné změny smlouvy na libovolnou sezónu z aktuální nabídky zájezdů s charterovým letem Pořadatele a neomezeného počtu změn smlouvy v rámci změny destinace a termínu odletu pro zájezd s charterovým letem, a to v rámci sezóny, na kterou má zákazník aktuální rezervaci. Změny smlouvy lze provést nejpozději 25 dní před datem zahájení zájezdu. **Nejnižší cena za posledních 30 dní: Balíček flexibilních změn - blízké destinace 25 PLN/osoba a Balíček flexibilních změn - exotické destinace 50 PLN/osoba.**
2. Pravidla pro poskytnutí akční výše zálohy:
- Akční výše zálohy se nevztahuje na uzavření cestovní smlouvy klienta s Pořadatelem pro min. 1 plně hrazenou osobu na zájezd na základě pravidelné letecké dopravy z nabídky Pořadatele na sezónu Léto 2025.
  - Akční výše zálohy se nevztahuje na nabídky Last Minute.
3. Podmínky pro službu **Garance neměnné ceny – 40 PLN/os.:**
- Speciální akce se vztahuje na letecké zájezdy Pořadatele s charterovými lety v sezóně Léto 2025 s odlety z Polska s výjimkou nabídek Last Minute.
  - Tato Garance znamená, že cena zájezdu rezervovaného v období trvání akce se nezmění v souladu s bodem 4.1. Podmínek zájezdu, tj. v přímém důsledku změny ceny dopravy v důsledku změny ceny pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, výše daní nebo poplatků za sjednané cestovní služby, které ukládají subjekty, jež se ne přímo podílejí na uskutečnění zájezdu, včetně turistických poplatků, letištních poplatků nebo poplatků za nalodění a vyloďení v přístavech a na letištích, kurzy měn, které jsou relevantní pro zájezd.
  - Rezervace služby musí být provedena na jména všech účastníků uvedených v rezervaci (s výjimkou dětí, které v den návratu ze zájezdu nedosáhnou věku 2 let). Platba za službu se provádí společně s se zálohovou platbou.
  - V případě přidání účastníka k rezervaci je klient povinen zakoupit pro přidaného účastníka dodatečnou službu Garanci nezměnné ceny za akční cenu z Podmínek akce.

V případě přidání účastníka k rezervaci po skončení období trvání Akce je zákazník povinen zakoupit pro každého přidaného účastníka doplňkovou službu - Garanci nezměněné ceny za aktuální cenu z tehdy platné Akce Léto 2025.

- e. Záruka neměněné ceny se nevztahuje na případy, kdy dojde ke změnám v rezervaci na žádost zákazníka, v jejichž důsledku se může změnit původní cena na smlouvě o zájezdu.
4. Pravidla pro poskytování služby: **Balíček flexibilních změn** - blízké destinace nebo **Balíček flexibilních změn** - Exotické destinace.
- a. Nákup doplňkové služby - **Balíček flexibilních změn** - Blízké destinace – 35 PLN/os. nebo **Balíček flexibilních změn** - Exotické destinace – 70 PLN/os. (při rezervaci exotických destinací, např: Kuba, Kapverdské ostrovy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty) - lze provést u zájezdů s charterovými lety nejpozději do 7 dnů od data potvrzení rezervace, provedené v období trvání akce (to neplatí pro potvrzení rezervace provedené méně než 26 dní před začátkem zájezdu), a to pro všechny účastníky uvedené v rezervaci (s výjimkou dětí, které budou ke dni návratu ze zájezdu mladší 2 let) v každém z prodejních kanálů, tj. ve vlastních kancelářích TUI, franšízových kancelářích TUI, smluvních cestovních agenturách TUI, na internetových stránkách TUI [www.tui.pl](http://www.tui.pl) a v Telefonickém Rezervačním Centrum TUI.
  - b. Na žádost objednatele je možné v rámci možností a dostupnosti míst, provést **tři změny smlouvy** ve smyslu změny destinace a data odletu, a to z nabídky zájezdů s charterovým letem Pořadatele v rámci sezóny Léto 2025, na kterou má klient aktuální rezervaci. Při změně destinace a/nebo data odletu může zákazník současně změnit: letiště odletu, hotel, počet pokojů, typ pokoje, konfiguraci pokoje, věk účastníků zájezdu, formu stravování a třídu letu. Změny lze provádět do 25 dnů před začátkem zájezdu v souladu s limitem změn pro zakoupenou službu.
  - c. V případě změny smlouvy na levnější nabídku nesmí být rozdíl v ceně vyšší než 10 % původní ceny (z první smlouvy) při zachování stejného počtu účastníků zájezdu. Pokud je rozdíl při první změně vyšší než 10 %, lze změny provést až po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 Podmínek zájezdu se současným uzavřením nové smlouvy, na jejímž základě je zákazník povinen uhradit cenu za zájezd / cestovní službu uvedenou v nové smlouvě. Zákazník je povinen uhradit cenu za zájezd/cestovní službu uvedenou v nové smlouvě.
  - d. V případě přidání účastníka do rezervace je klient povinen přidat další službu pro nového účastníka - **Balíček flexibilních změn** - blízké destinace nebo **Balíček flexibilních změn** - exotické destinace za akční cenu dle Podmínek akce. V případě přidání účastníka po uplynutí doby trvání Akce, je Zákazník povinen zakoupit pro každého účastníka zájezdu následující služby, balíček Flexibilní změn - blízké destinace nebo Balíček flexibilních změn - exotické destinace **v aktuální ceně** z Podmínek Akce Léto 2025 **platných ke dni změny**.
  - e. V případě převodu práv a povinností ze smlouvy na jinou osobu (změna účastníka zájezdu) platí pro všechny účastníky i nadále : **Balíček flexibilních změn** - blízké destinace nebo **Balíček flexibilních změn** - exotické destinace.
  - f. Akce bude poskytnuta pouze ve formě uvedené v těchto podmínkách, bez nároku na peněžní ekvivalent.

5. Pravidla pro poskytování služby: : **Balíček flexibilních změn Premium** - blízké destinace nebo **Balíček flexibilních změn Premium** - exotické destinace.
- a. Zakoupit doplňkovou službu - **Balíček flexibilních změn Premium** - blízké destinace za cenu **50 PLN** nebo **Balíček flexibilních změn Premium** - exotické destinace za cenu **100 PLN** (při rezervaci exotických destinací, např.: Kuba, Kapverdské ostrovy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty) - lze provést pro zájezdy s charterovými lety, a to nejpozději do 7 dnů od data potvrzení rezervace, provedené v období trvání akce (to neplatí pro potvrzení rezervace provedené méně než 26 dní před začátkem zájezdu), a to pro všechny účastníky uvedené v rezervaci (s výjimkou dětí, které budou ke dni návratu ze zájezdu mladší 2 let) v každém z prodejních kanálů, tj. ve vlastních kancelářích TUI, ve franšízových kancelářích TUI, v partnerských cestovních agenturách TUI, na internetových stránkách TUI [www.tui.pl](http://www.tui.pl) a v Telefonickém Rezervačním Centrum TUI. Platba za službu se provádí společně se zálohou.
  - b. Na žádost objednatele je možné v rámci možností, včetně dostupnosti míst, provést jednu změnu smlouvy na jakoukoli sezónu z aktuální nabídky charterových zájezdů pořadatele a neomezený počet změn smlouvy ve smyslu změny destinace a data odjezdu na nabídku charterových zájezdů pořadatele v rámci sezóny, na kterou má klient aktuální rezervaci. Při změně destinace a/nebo data odletu může zákazník současně změnit: letiště odletu, hotel, počet pokojů, typ pokoje, konfiguraci pokoje, věk účastníků zájezdu, stravování a třídu letu. Změny lze provádět do 25 dnů před datem začátkem zájezdu s tím, že změna jména nebo příjmení účastníka, vyžaduje přepočtení ceny cestovní služby.
  - c. V případě změny smlouvy na levnější nabídku nesmí být rozdíl v ceně vyšší než 10 % původní ceny (z první smlouvy) při stejném počtu účastníků zájezdu. Pokud je rozdíl při první změně vyšší než 10 %, lze změny provést až po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 Podmínek zájezdu se současným uzavřením nové smlouvy, na jejímž základě je zákazník povinen uhradit cenu za zájezd/cestovní službu uvedenou v nové smlouvě.
  - d. V případě přidání účastníka k rezervaci v době trvání Akce je Objednatel povinen zakoupit pro přidaného účastníka doplňkovou službu - **Balíček flexibilních změn** - blízké destinace nebo **Balíček flexibilních změn** - exotické destinace za akční cenu dle Podmínek Akce. V případě přidání účastníka k rezervaci po období trvání Akce je Objednatel povinen zakoupit pro každého účastníka zájezdu doplňkovou službu: **Balíček flexibilních změn** - blízké destinace nebo **Balíček flexibilních** - exotické destinace za aktuální cenu z Pravidel akce Léto 2025 platnou ke dni změny.
  - e. V případě převodu práv a povinností ze smlouvy na jinou osobu (změna účastníka zájezdu) platí **Balíček flexibilních změn Premium** - blízké destinace nebo **Balíček flexibilních změn Premium** - exotické destinace i nadále pro všechny účastníky s tím, že je nutné provést přepočtení ceny cestovní služby.
  - f. Akce bude poskytnuta pouze v souladu s těmito podmínkami, bez nároku na peněžní ekvivalent.
6. Ceny uvedené na internetových stránkách [www.tui.pl](http://www.tui.pl) u nabídky Léto 2025 jsou ceny konečné. To znamená, že již zahrnují všechny slevy a povinné příplatky, jako jsou letištní poplatky. Ceny nezahrnují další poplatky, které je nutné uhradit na místě, např. turistickou taxu, turistickou

kartu, vízum. Všechny další poplatky jsou uvedeny v popisu ubytovacího zařízení, které je k dispozici na [www.tui.pl](http://www.tui.pl).

7. Akce se nevztahuje na skupinové zájezdy, tj. na skupiny od min. 20 osob v 1 rezervaci, které letí ve stejném termínu a do stejného hotelu.
8. Účast na akci je dobrovolná.

### **S6 [Důsledky změny rezervace nebo zrušení akce].**

1. V případě zrušení zájezdu ze strany účastníka Akce se použijí ustanovení smlouvy o zájezdu a Podmínek zájezdu pořadatele s tím, že v případě zrušení
  - a. zájezdu - do 21 dnů před zahájením zájezdu činí stornopoplatky na osobu 5 % ze sjednané ceny,
  - b. od 20 dnů se stornopoplatky řídí ustanovením 6.4 nebo 6.5 A Podmínek zájezdu pořadatele;
2. V případě zrušení cestovní smlouvy z důvodů na straně pořadatele se použijí ustanovení cestovní smlouvy a Podmínek zájezdu pořadatele.
3. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce se použijí ustanovení smlouvy o zájezdu a Podmínek zájezdu Pořadatele. Výhody poskytnuté zákazníkovi v rámci Akce propadají s výhradou ustanovení odstavců 4, 5, 6, 7, 8 a 9 níže.
4. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce v podobě **Balíčku flexibilních změn Premium** - blízké destinace nebo **Balíčku flexibilních změn Premium** - exotické destinace, pokud jde o změnu sezóny, destinace a/nebo data odjezdu, výhoda poskytnutá klientovi a rozsah změn v rámci Akce v podobě Balíčku flexibilních změn Premium - blízké destinace nebo Balíčku flexibilních změn Premium - exotické destinace nezaniká s tím, že možnost návratu k původní a předchozí rezervaci (která zahrnuje stejnou destinaci a datum odjezdu) je možná po uplynutí minimálně 7 dnů, pokud tato změna nemá za následek druhou změnu sezóny.
5. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce v podobě **Balíčku flexibilních změn** - blízké destinace nebo **Balíčku flexibilních změn** - exotické destinace, pokud jde o změnu destinace a/nebo data odjezdu v sezóně Léto 2025, nezaniká výhoda poskytnutá zákazníkovi a rozsah změn v rámci Akce v podobě **Balíčku flexibilních změn** - blízké destinace nebo **Balíčku flexibilních změn** - exotické destinace, za předpokladu, že možnost návratu k původní a předchozí rezervaci (která zahrnuje stejnou destinaci a datum odjezdu) je možná po uplynutí minimálně 7 dnů a nepřekročí limit tří změn u zakoupené služby.
6. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce v rámci Balíčku flexibilních změn Premium - blízké destinace nebo Balíčku flexibilních změn Premium - exotické destinace ve smyslu změny destinace z blízké destinace na exotickou destinaci z nabídky charterových zájezdů pořadatele (jako např.: Kuba, Kapverdské ostrovy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty), je klient povinen uhradit rozdíl v ceně za dodatečnou službu Balíček flexibilních změn Premium - exotické destinace oproti ceně dříve zakoupené služby Balíček flexibilních změn Premium - blízké destinace, a to pro všechny účastníky za aktuální cenu z v té době platné akce.
7. V případě změny rezervace provedené účastníkem akce v rámci **Balíčku flexibilních změn Premium** - exotické destinace v rozsahu změny destinace z exotické destinace z nabídky zájezdů s charterovým letem pořadatele (například: Kuba, Kapverdské ostrovy, Dominikánská

republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty), na blízkou destinaci, pořadatel rozdíl v ceně doplňkové služby nevrací.

8. V případě změn provedených zákazníkem v rámci Akce Balíček flexibilních změn Premium/Základní - blízké destinace nebo Balíček flexibilních změn Premium/Základní - exotické destinace na nabídku Last Minute zůstává cena zakoupené služby Balíček flexibilních změn Premium/Základní - blízké destinace nebo Balíček flexibilních změn Premium/Základní - exotické destinace nezměněna.
9. V případě změn provedených účastníkem akce „Léto 2025 First Minute® - Předprodej pro stálé zákazníky“, který k rezervaci přidal službu **Balíček flexibilních změn Premium**- blízké destinace - Zdarma nebo **Balíček flexibilních změn Premium** - exotické destinace - Zdarma, zůstávají výhody poskytnuté zákazníkovi, rozsah a cena služeb nezměněny.
10. V případě změn provedených účastníkem akce „Léto 2025 First Minute® - 1.etapa“, který k rezervaci přidal službu **Balíček flexibilních změn** - blízké destinace nebo **Balíček flexibilních změn** - exotické destinace, zůstávají výhody poskytnuté zákazníkovi, rozsah a cena služeb nezměněny.
11. Záruka neměnných cen nepropadá v případě změny rezervace provedené účastníkem akce „Léto 2025 First Minute® - Předprodej, „Léto 2025 First Minute® - 1.etapa“, „Léto 2025 First Minute® - 2.etapa“
12. V případě změny rezervace provedené účastníkem akce zakoupená služba Garance neměnné ceny nepropadá. V důsledku změny rezervace je zákazník povinen uhradit dodatečnou platbu ve výši aktuální ceny doplňkové služby (pokud se změnila), a to podle cen z tehdy platné akce.
13. V případě zrušení zájezdu účastníkem akce propadají služby zakoupené podle Podmínek akce.

#### **§7 [Reklamacje].**

1. Veškeré reklamacje, stížnosti, připomínky a námítky k průběhu Akce lze podávat e-mailem na adresu: reklamacje-promocji@tui.pl nebo písemně na adresu Pořadatele: Wotoska 22a, 02-675 Varšava po celou dobu trvání Akce, nejpozději však do 14 dnů od ukončení Akce (pro výsledek reklamacje je rozhodující datum poštovního razítka).
2. Reklamacje a stížnosti se podávají na adresu Pořadatele. Reklamacje by měla obsahovat: jméno, příjmení, adresu, název Akce, jakož i podrobný popis a důvod stížnosti.
3. Reklamacje podané po uplynutí lhůty uvedené v bodě 1 výše nebudou přezkoumány.
4. Reklamacje posoudí Pořadatel do 14 dnů od jejich obdržení. Reklamacje budou posuzovány na základě ustanovení tohoto řádu. Účastník bude o rozhodnutí pořadatele informován na adresu uvedenou ve stížnosti.

#### **§ 8 [Závěrečná ustanovení].**

1. Pořadatel je správcem osobních údajů.
2. Pořadatel informuje Účastníky, že jejich osobní údaje budou zpracovávány výhradně v souvislosti s plněním těchto Podmínek, a to pro účely Akce.
3. Tato pravidla nabývají účinnosti dne **26.09.2024**.

**Podmínky akce**  
**„ZIMA 2024/2025 s balíčkem benefitů - nabídka charterových letů**  
**z České republiky - 6. etapa"**  
(dále jen „Pravidla“)

**§1 [Pořadatel]**

Pořadatelem akce „**ZIMA 2024/2025 s balíčkem benefitů - nabídka charterových letů z České republiky - 6. etapa**“ je obchodní společnost TUI Poland Sp. z o.o., se sídlem Wołoska 22a, 02-675 Varšava, Polská republika, zapsaná v rejstříku podnikatelů Národního soudního rejstříku vedeného Obvodním soudem pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, XIII. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem 0000083435, NIP: 779-20-48-522 (dále jen „Pořadatel“ nebo „TUI“).

**§2 [Podmínky akce]**

1. Akce „**ZIMA 2024/2025 s balíčkem benefitů - nabídka charterových letů z České republiky - 6. etapa**“ (dále jen „Akce“) je organizována za podmínek uvedených v těchto Pravidlech v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
2. S obsahem těchto Pravidel se mohou účastníci Akce seznámit v kancelářích Pořadatele, tj. na pobočkách TUI u partnerských cestovních agentur a cestovních kancelářích v České republice, na webových stránkách Pořadatele [www.tui.cz](http://www.tui.cz) nebo v mobilní aplikaci TUI.
3. Účastí na Akci se má za to, že se účastník seznámil s těmito Pravidly a souhlasí s nimi.
4. Akce se vztahuje pouze na zákazníka, který uzavřel smlouvu o zájezdu s Pořadatelem u cestovních kancelářích oprávněných k prodeji zájezdů Pořadatele, na jeho webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz) nebo v mobilní aplikaci TUI.

**§3 [Doba trvání Akce]**

Akce trvá **ode dne 03.10.2024 do dne 16.10.2024** (včetně) nebo do vyprodání nabídky v rámci akční nabídky.

**§4 [Účastníci]**

Akce se mohou účastnit pouze fyzické osoby, které dosáhly věku 18 let a jsou plně svéprávné (dále jen „Zákazník“).

**§5 [Pravidla účasti na Akci]**

1. Akce spočívá v upravení výše zálohy a data doplatku celkové ceny rezervovaného zájezdu (tj. jiná výše zálohy a jiné datum doplatku než jak jsou uvedeny v odst. 2.1 Podmínek zájezdu Pořadatele) z nabídky zájezdů **Pořadatele s charterovým odletem z České republiky na Zima 2024/2025** pro minimálně **1 plně platící osobu**, s výjimkou nabídek Last Minute,
  - a. kdy tato zvýhodněná výše zálohy činí **nejméně 15% z ceny rezervovaného zájezdu a termín doplatku celkové ceny zájezdu je 25 dní před odletem**, a to za podmínek uvedených v těchto Pravidlech.
  - b. zvýhodněný poplatek za doplňkovou službu **Balíček flexibilních změn** v ceně **580 Kč/osoba**, opravňující k provedení jedné změny smlouvy na libovolnou sezónu

z aktuální nabídky zájezdů s charterovými lety z České republiky Pořadatele a k provedení neomezeného počtu změn rezervace zájezdu s charterovou dopravou – změnu destinace a termínu odletu v rámci sezóny, na kterou má klient aktuální rezervaci. Změny smlouvy lze provést nejpozději 25 dní před datem zahájení zájezdu.

2. Akce se nevztahuje na:

- a. uzavření smlouvy o zájezdu mezi Zákazníkem a Pořadatelem pro minimálně 1 plně hrazenou osobu na zájezd založený na letu na pravidelné letecké lince z nabídky Pořadatele na zimní sezónu 2024/2025;
- b. nabídky Last Minute (tj. zájezd s datem odletu kratším než 26 dní od data rezervace);
- c. skupinové zájezdy, tj. skupiny s minimálně 20 osobami na 1 rezervaci, které letí ve stejném termínu a do stejného hotelu.

3. Pravidla pro poskytování zvýhodněného poplatku za službu: **Balíček flexibilních změn**

- a. Doplnkovou službu **Balíček flexibilních změn** v ceně **580 Kč/osoba** lze zakoupit pouze k zájezdům s charterovým letem z České republiky, a to nejpozději do 7 dnů ode dne potvrzení rezervace provedené během období trvání speciální akce (neplatí pro rezervace potvrzené méně než 26 dnů před datem zahájení zájezdu), pro všechny účastníky uvedené v rezervaci (s výjimkou dětí, které ke dni návratu ze zájezdu nedosáhnou věku 2 let) v některé z kanceláří pořadatele, u partnerských cestovních agentur a cestovních kanceláří v České republice, na webových stránkách Pořadatele [www.tui.cz](http://www.tui.cz) nebo v mobilní aplikaci TUI. Platba za službu se provádí společně se zálohou.
- b. Na žádost objednávajícího je možné v rámci možností, a aktuální dostupnosti, provést jednu změnu smlouvy na jakoukoli sezónu z aktuální nabídky charterových zájezdů Pořadatele a neomezený počet změn smlouvy ve smyslu změny cílové destinace a data odjezdu z nabídky charterových zájezdů Pořadatele v rámci sezóny, na kterou má klient aktuální rezervaci. Při změně cílové destinace a/nebo data odletu může zákazník současně změnit: letiště odletu, hotel, počet pokojů, typ pokoje, konfiguraci pokoje, věk účastníků zájezdu, stravování a třídu letu. Změny lze provádět do 25 dnů před datem zahájení zájezdu s tím, že **změna jména nebo příjmení účastníka zájezdu vyžaduje přepočtení ceny služby zájezdu**.
- c. V případě změny smlouvy na levnější nabídku nesmí být rozdíl v ceně vyšší než 10 % původní ceny (z první smlouvy) při stejném počtu účastníků zájezdu. Jestliže je rozdíl při první změně vyšší než 10 %, lze změny provést až po ukončení stávající smlouvy a to odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 Podmínek zájezdu současným uzavřením nové smlouvy, na jejímž základě je zákazník povinen uhradit cenu za zájezd/ cestovní službu uvedenou v nové smlouvě.
- d. V případě přidání účastníka k rezervaci v období trvání Akce je Zákazník povinen zakoupit pro přidaného účastníka službu - Balíček flexibilních změn za sníženou akční cenu.
- e. V případě přidání účastníka k rezervaci po ukončení Akce je Zákazník povinen zakoupit pro každého účastníka zájezdu doplnkovou službu - Balíček flexibilních změn za aktuální cenu z platné Akce na zimu 2024/2025.

- f. V případě převodu práv a povinností ze smlouvy na jinou osobu (změna účastníka zájezdu) platí Balíček flexibilních změn i nadále pro všechny účastníky s tím, že je nutné provést přepočty ceny služby zájezdu.
- Ceny uvedené na webových stránkách [www.tui.cz](http://www.tui.cz) nebo v mobilní aplikaci TUI u nabídek **Zima 2024/2025** jsou ceny konečné. To znamená, že již zahrnují všechny slevy a povinné letištní příplatky. Ceny nezahrnují další poplatky, které je nutné uhradit na místě, např. turistickou taxu, turistickou kartu nebo vízum. Všechny další poplatky jsou uvedeny v popisech ubytovacích zařízení, které jsou k dispozici na [www.tui.cz](http://www.tui.cz).
  - Účast v Akci je dobrovolná.

#### **§6 [Důsledky změny rezervace nebo zrušení Akce]**

- V případě zrušení zájezdu ze strany Zákazníka se uplatňují ustanovení Smlouvy o zájezdu a Podmínek zájezdu Pořadatele s tím, že v případě zrušení zájezdu do 21 dnů před zahájením zájezdu činí stornopoplatky na jednu osobu **15%** ze sjednané ceny, od 20 dnů se stornopoplatky řídí odstavcem 6.4 nebo 6.5 Podmínek zájezdu Pořadatele.
- V případě zrušení zájezdu z důvodů na straně Pořadatele se použijí ustanovení smlouvy o zájezdu a Podmínek zájezdu Pořadatele.
- V případě změny rezervace provedené účastníkem zájezdu rezervovaného v rámci Akce se použijí ustanovení smlouvy o zájezdu a Podmínek zájezdu Pořadatele. Výhody poskytnuté Zákazníkovi v rámci Akce propadají, s výjimkou ustanovení uvedených v odstavcích 4, 5, 6 a 7 níže.
- V případě změn provedených účastníkem Akce **„ZIMA 2024/2025 FIRST MINUTE® - nabídka charterových letů z České republiky - 1. etapa“**, který ke rezervaci svého zájezdu přidal službu „Balíček flexibilních změn – Zdarma“ se výhody poskytnuté zákazníkovi, rozsah služeb a cena nemění.
- V případě změny mezi sezónami ze strany účastníka Akce **„LÉTO 2025 FIRST MINUTE® - nabídka charterových letů z České republiky- 1. etapa“**, který k rezervaci přidal službu Flexibilní balíček – Zdarma, se výhody poskytnuté klientovi a cena služby nemění.
- V případě změny rezervace provedené účastníkem zájezdu zakoupeného v rámci akce Akce Balíčku flexibilních změn ve smyslu změny sezóny, cílové destinace a/nebo data odjezdu, výhoda poskytnutá klientovi a rozsah změny v rámci Akce v podobě Balíčku flexibilních změn nezaniká, jestliže je možné vrátit se k původní a předchozí rezervaci (která zahrnuje stejnou destinaci a datum odjezdu) po uplynutí minimálně 7 dnů, za předpokladu, že tato změna nemá za následek druhou změnu sezóny. V důsledku změny rezervace je zákazník povinen uhradit doplatek za aktuální cenu služby (pokud se změnila), a to podle cen v té době platné akce.
- V případě změn provedených účastníkem zájezdu v rámci Balíčku flexibilních změn se výhody poskytnuté zákazníkovi a rozsah změn nemění.

#### **§7 [Reklamace]**

- Veškeré reklamace, stížnosti, připomínky a námitky (společně dále jen „reklamace“) k průběhu Akce lze podávat pouze písemně na adresu Pořadatele: TUI Poland Sp. z o.o., Wołoska 22a, 02-675 Varšava, Polská republika, a to po celou dobu trvání Akce, nejpozději



však do 14 dnů od ukončení Akce (pro posouzení reklamace je rozhodující datum poštovního razítka) a kopii reklamace odeslat také na e-mailovou adresu: [pravidlaakce@tui.cz](mailto:pravidlaakce@tui.cz)

2. Reklamace by měla obsahovat: jméno, příjmení a adresu zákazníka, název Akce, jakož i podrobný popis a důvod reklamace.
3. Reklamace podané po uplynutí lhůty uvedené v bodě 1. výše nebudou přezkoumány.
4. Reklamace posoudí Pořadatel do 14 dnů od jejich obdržení. Reklamace budou posuzovány na základě ustanovení v Podmínkách akce. Účastník Akce bude o rozhodnutí Pořadatele informován písemně na adresu uvedenou v reklamaci.

### **§ 8 [Závěrečná ustanovení]**

1. Pořadatel je správcem osobních údajů.
2. Ostatní záležitosti týkající se Akce a zájezdu zde neupravené se řídí Podmínkami zájezdu Pořadatele.
3. Pořadatel informuje účastníky, že jejich osobní údaje budou zpracovávány pouze v souvislosti s plněním ustanovení těchto Pravidel pro účely Akce, a to způsobem uvedeným v Podmínkách zájezdu Pořadatele.
4. Tato Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne **03.10.2024**.

## Podmínky akce "Zima 2024/25 s balíčkem výhod® odlety z PL - IX.etapa"

(dále jen „Podmínky“)

### §1 [Pořadatel]

Organizátorem akce "**Zima 2024/25 s balíčkem výhod® - IX. etapa**" je společnost TUI Poland Sp. z o.o. se sídlem ve Varšavě, Wołoska 22a, 02-675 Varšava, zapsaná v obchodním rejstříku Národního soudního rejstříku vedeného Obvodním soudem pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, 13. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem 0000083435, základní kapitál 9 300 000,00 PLN, NIP: 779-20-48-522 (dále jen "Pořadatel").

### §2 [Podmínky Akce]

1. Akce "**Zima 2024/25 s balíčkem výhod® - IX. etapa**" (dále jen "Akce") je organizována za podmínek uvedených v těchto podmínkách a v souladu s obecně platnými právními předpisy.
2. S obsahem těchto Podmínek se mohou účastníci Akce seznámit v cestovních kancelářích označených logem TUI, tj. v kancelářích TUI, franšízových kancelářích TUI, kancelářích partnerských cestovních agentur TUI, na internetových stránkách TUI [www.tui.pl](http://www.tui.pl) a v Telefonickém Rezervačním Centru TUI.
3. Účastí na Akci se má za to, že se účastník seznámil s těmito Podmínkami a souhlasí s nimi.

### §3 [Doba trvání Akce]

Akce trvá od **03.10.2024** do **16.10.2024** (včetně) nebo do vyprodání nabídky v rámci akční nabídky.

### §4 [Účastníci]

Akce se mohou zúčastnit pouze osoby starší 18 let, které jsou plně způsobilé k právním úkonům.

### §5 [Pravidla účasti na Akci]

1. Akce spočívá v poskytnutí za podmínek stanovených těmito Podmínkami zákazníkovi, který uzavřel s Pořadatelem smlouvu o zájezdu u cestovních kanceláří označených logem TUI, tj. v kancelářích TUI, franšízových kancelářích TUI, partnerských cestovních kancelářích a agenturách, na internetových stránkách TUI [www.tui.pl](http://www.tui.pl) a v Telefonickém Rezervačním Centru TUI v době trvání Akce na:

Letecký zájezd pořadatele s charterovým letem z Polska na zimu 2024/25, s výjimkou nabídek Last Minute (s datem odletu kratším než 26 dní od data rezervace), pobyt na min. 1 plně hrazenou osobu:

- a. **Akční výše zálohy** za rezervovaný zájezd s charterovým letem z Polska, jiná než uvedená v odst. 2.1 Podmínek zájezdu Pořadatele. Tato záloha bude v době trvání Akce činit nejméně **15 % z ceny rezervovaného zájezdu**.
- b. **Službu Garance neměnné ceny** - za cenu **50 PLN/osoba**. Nejnižší cena za posledních 30 dní 50 PLN/osoba.

- c. Službu **Balíček flexibilních změn Premium - blízké destinace** - za **100 PLN/osoba** a **Balíček flexibilních změn Premium - exotické destinace** za **200 PLN/osoba**. (při rezervaci exotických destinací, jako jsou: Kuba, Kapverdské ostrovy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty), opravňující k jedné změně smlouvy na libovolnou sezónu z aktuální nabídky zájezdů s charterovým letem pořadatele a neomezený počet změn smlouvy v rámci změny destinace a termínu odletu u zájezdů s charterovým letem, v rámci sezóny, na kterou má zákazník aktuální rezervaci. Změny smlouvy lze provést nejpozději 25 dní před datem zahájení zájezdu. Nejnižší cena za posledních 30 dní Balíček flexibilních změn Premium - blízké destinace 80 PLN/osoba a Balíček flexibilních změn Premium - exotické destinace 160 PLN/osoba.

2. Pravidla pro poskytnutí akční výše zálohy:

- a. Akční výše zálohy na zájezd se nevztahuje na uzavření cestovní smlouvy klienta s pořadatelem na min. 1 plně hrazenou osobu na zájezdy na základě letů na pravidelných linkách pořadatele na zimní sezónu 2024/25.
- b. Akční výše zálohy se nevztahuje na nabídky Last Minute.

3. Pravidla pro poskytování služby **Garance neměnné ceny** za cenu **50 PLN/osoba**:

- a. Akce se vztahuje na nabídku leteckých zájezdů Pořadatele s charterovými lety s odlety z Polska v zimní sezóně 2024/25, s výjimkou nabídek Last Minute.
- b. Tato garance znamená, že cena zájezdu rezervovaného v období trvání Akce se nemění v souladu s bodem 4.1 Podmínek zájezdu TUI PL.
- c. Zakoupení služby musí být provedeno jménem všech účastníků uvedených v rezervaci (s výjimkou dětí, které v den návratu z dovolené nedosáhnou věku 2 let). Platba za službu se provádí společně se zálohou.
- d. V případě přidání účastníka k rezervaci v době trvání Akce je Zákazník povinen zakoupit pro přidaného účastníka doplňkovou službu - Garance neměnné ceny za akční cenu z Podmínek akce. V případě přidání účastníka na rezervaci po skončení období trvání Akce je Zákazník povinen zakoupit pro každého účastníka zájezdu doplňkovou službu - Garance neměnné ceny za aktuální cenu z Podmínek akce platných v čase rezervace zájezdu pro zimu 2024/25.
- e. Záruka ceny se nevztahuje na případy, kdy jsou na žádost zákazníka provedeny změny v rezervaci, v jejichž důsledku se může změnit původní cena uvedená v cestovní smlouvě.

4. Pravidla pro poskytnutí Akční ceny doplňkové služby : **Balíček flexibilních změn Premium - blízké destinace** nebo **Balíček flexibilních změn - exotické destinace**.

- a. Zakoupení doplňkové služby - **Balíček flexibilních změn Premium - blízké destinace** za cenu **100 PLN na osobu** nebo - **Balíček flexibilních změn Premium - exotické destinace** za cenu **200 PLN na osobu**. (při rezervaci exotických destinací, jako např: Kuba, Kapverdské ostrovy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty) - lze provést u zájezdů s charterovými lety, a to nejpozději do 7 dnů od data potvrzení rezervace, stanovené v období trvání akce (to neplatí pro potvrzení rezervace provedené méně než 26 dní před datem zahájení zájezdu), a to pro všechny účastníky uvedené v rezervaci (s výjimkou dětí, které budou ke dni návratu ze zájezdu mladší 2 let) v každém z prodejních kanálů, tj. ve vlastních kancelářích TUI, ve franšízových kancelářích TUI, v kancelářích

partnerských cestovních kanceláří a agentur, na internetových stránkách TUI [www.tui.pl](http://www.tui.pl) nebo v mobilní aplikaci TUI a v Telefonním rezervačním centru TUI. Platba za službu se provádí společně se zálohou

- b. Na žádost účastníka je v rámci možností, včetně dostupnosti míst, možné provést jednu změnu smlouvy na libovolnou sezónu z aktuální nabídky charterových zájezdů pořadatele a neomezený počet změn smlouvy ve smyslu změny destinace a data odletu na zájezd z nabídky charterových zájezdů pořadatele v rámci sezóny, na kterou má klient aktuální rezervaci.  
Při změně destinace a/nebo data odletu může zákazník současně změnit: letiště odletu, hotel, počet pokojů, typ pokoje, konfiguraci pokoje, věk účastníků zájezdu, stravování a třídu letu. Změny lze provádět do 25 dnů před datem zahájení zájezdu s tím, že změna jména nebo příjmení účastníka vyžaduje přepočtení ceny zájezdu.
  - c. V případě změny smlouvy na levnější nabídku nesmí být rozdíl v ceně vyšší než 10 % původní ceny (z první smlouvy) při stejném počtu účastníků zájezdu. Pokud je rozdíl při první změně vyšší než 10 %, lze změny provést až po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2, 6.4, 6.5 Podmínek zájezdu TUI PL se současným uzavřením nové smlouvy, na jejímž základě je zákazník povinen uhradit cenu za zájezd/službu cestovního ruchu uvedenou v nové smlouvě.
  - d. V případě přidání účastníka k rezervaci v době trvání Akce je Zákazník povinen zakoupit pro přidaného účastníka dodatečnou službu – Balíček flexibilních změn Premium – blízké destinace nebo Balíček flexibilních změn Premium – exotické destinace za akční cenu z Akce. V případě přidání účastníka k rezervaci po skončení období trvání Akce je Zákazník povinen zakoupit pro každého účastníka zájezdu doplňkovou službu – Balíček flexibilních změn Premium - blízké destinace nebo Balíček flexibilních změn Premium - exotické destinace za aktuální cenu z tehdy platných Pravidel akce Zima 2024/25.
  - e. V případě převodu práv a povinností ze smlouvy na jinou osobu (změna účastníka zájezdu) platí Flexibilní balíček změn Premium - blízké destinace nebo Balíček flexibilních změn Premium - exotické destinace i nadále pro všechny účastníky s tím, že je nutné provést přepočtení ceny zájezdu nebo cestovní služby.
6. Ceny uvedené na [www.tui.pl](http://www.tui.pl) nebo v mobilní aplikaci TUI pro nabídky na zimu 2024/25 jsou ceny konečné. To znamená, že již zahrnují všechny slevy a povinné příplatky, jako jsou letištní poplatky. Ceny nezahrnují další poplatky, které je nutné uhradit na místě, např. turistickou taxu, turistickou kartu, vízum. Všechny další poplatky jsou uvedeny v popisu ubytovacího zařízení, který je k dispozici na [www.tui.pl](http://www.tui.pl).
  7. Akce se nevztahuje na skupinové zájezdy, tj. skupiny min. 20 osob na jedné rezervaci ve stejný den a do stejného hotelu
  8. Účast v propagační akci je dobrovolná.

#### §6 [Důsledky změny rezervace nebo zrušení zájezdu]

1. V případě zrušení akce turné účastníkem Akce se použijí ustanovení smlouvy o účasti na zájezdu a Podmínek zájezdu pořadatele s tím, že v případě zrušení:

- a. zájezd - do 21 dnů před začátkem zájezdu činí stornopoplatky na osobu **15 % ze** sjednané ceny a od 20 dnů jsou stornopoplatky v souladu s bodem 6.4 nebo 6.5 A smluvních podmínek cestovní kanceláře;
2. V případě ukončení cestovní smlouvy z důvodů na straně pořadatele se použijí ustanovení Smlouvy o zájezdu a Podmínek zájezdu pořadatele.
3. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce se použijí ustanovení Smlouvy o zájezdu a Podmínek zájezdu pořadatele. Výhody poskytnuté zákazníkovi v rámci Akce propadají s výhradou ustanovení odstavců 4, 5, 6, 7 a 8 níže.
4. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce v rámci Balíčku flexibilních změn Premium - blízké destinace nebo Balíčku flexibilních změn Premium - exotické destinace, pokud jde o změnu sezóny, destinace a/nebo data odletu, výhoda poskytnutá zákazníkovi a rozsah změny v rámci Akce v podobě Balíčku flexibilních změn Premium - blízké destinace nebo Balíčku flexibilních změn Premium - exotické destinace nezaniká, pokud je po uplynutí minimálně 7 dnů možné vrátit se k původní a předchozí rezervaci (která zahrnuje stejnou destinaci a datum odjezdu) za předpokladu, že změna nemá za následek druhou změnu sezóny. V důsledku změny rezervace je zákazník povinen uhradit doplatek k aktuální ceně doplňkové služby (pokud se tato změnila), a to podle cen v té době platné akce.
5. V případě změn provedených účastníkem Akce **„Zima 2024/2025 First Minute® - Předprodej pro stálé zákazníky“**, který ke své rezervaci přidal službu „Garance nezměněné ceny - Zdarma a/nebo „Balíček flexibilních změn Premium – blízké destinace Zdarma“ nebo „Balíček flexibilních změn Premium – exotické destinace Zdarma“ se výhody poskytované zákazníkovi, rozsah a cena služeb nemění.
6. V případě změn provedených účastníkem Akce **„Zima 2024/2025 First Minute® - I. etapa“**, který do své rezervace přidal službu „Balíček flexibilních změn Premium – blízké destinace Zdarma“ nebo „Balíček flexibilních změn Premium – exotické destinace Zdarma“ se výhody poskytnuté zákazníkovi, rozsah a cena služeb nemění.
7. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce v rámci Balíčku flexibilních změn Premium - blízké destinace ve smyslu změny destinace z blízké destinace na exotickou destinaci z nabídky zájezdů charterových letů pořadatele (jako např.: Kuba, Kapverdské ostrovy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty), je klient povinen uhradit rozdíl v ceně za doplňkovou službu Balíček flexibilních změn Premium - exotické destinace oproti ceně dříve zakoupené služby Balíček flexibilních změn Premium - blízké destinace, a to pro všechny účastníky za aktuální cenu z v té době platné Akce.
8. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce v rámci balíčku Balíček flexibilních změn Premium - exotické destinace ve smyslu změny destinace z exotické destinace z nabídky charterových leteckých zájezdů pořadatele (jako např.: Kuba, Kapverdy, Dominikánská republika, Keňa, Srí Lanka, Maledivy, Mauricius, Mexiko, Thajsko, Zanzibar, Spojené arabské emiráty) na blízkou destinaci pořadatel nevrací rozdíl v ceně doplňkové služby.
9. V případě změn provedených účastníkem Akce v rámci Balíčku flexibilních změn Premium - blízké destinace nebo Balíčku flexibilních změn Premium - exotické destinace se výhody poskytnuté zákazníkovi a rozsah změn nemění.
10. V případě změny rezervace provedené účastníkem Akce zakoupená služba „Garance

neměnné ceny“ nepropadá. V důsledku změny rezervace je zákazník povinen uhradit doplatek k aktuální ceně rezervované doplňkové služby (pokud se tato změnila), a to podle v té době platných cen Akce.

11. V případě zrušení zájezdu účastníkem Akce propadají služby zakoupené podle pravidel akce.

#### §7 [Reklamacje]

1. Veškeré reklamacje, stížnosti, připomínky a námitky k průběhu Akce lze podávat e-mailem na adresu: reklamacje-promocji@tui.pl nebo písemně na adresu Pořadatele: Wołoska 22a, 02-675 Varšava po celou dobu trvání Akce, nejpozději však do 14 dnů od ukončení Akce (pro rozhodnutí o reklamaci je rozhodující datum poštovního razítka).
2. Reklamacje musí obsahovat: jméno, příjmení, adresu, název Akce, podrobný popis a důvod reklamacje.
3. Reklamacje podané po uplynutí lhůty uvedené v odstavci 1 výše nebudou vyřízeny.
4. Pořadatel posoudí reklamacje do 14 dnů od jejich obdržení. Reklamacje budou posuzovány na základě ustanovení těchto pravidel. Účastník bude o rozhodnutí pořadatele informován na adrese uvedené v reklamaci.

#### §8 [Závěrečná ustanovení]

1. Správcem osobních údajů je pořadatel.
2. Pořadatel informuje účastníky, že jejich osobní údaje budou zpracovávány pouze v souvislosti s plněním těchto Podmínek, a to za účelem realizace Akce.
3. Tyto podmínky vstupují v platnost dne **03. 10. 2024**