

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE TEZIS S.R.O.

se sídlem V Jámě 699/1, 110 00 Praha 1, IČO 28956567 (dále jen TEZIS), zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 155725

## I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí cestovních smluv (dále jen CS) uzavíraných s klienty TEZIS, na základě kterých se klienti zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných TEZIS.
2. TEZIS organizuje standardní zájezdy s předem stanoveným programem i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro klienty s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempch včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

## II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících z CS uzavřené mezi TEZIS jako pořadatelem zájezdu a klientem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou v CS uvedeny a TEZIS akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v CS.

## III. Uzavření cestovní smlouvy

1. CS k zájezdu pořádaném TEZIS obsahuje zejména osobní údaje klienta, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výši jednotlivých záloh. Klient odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v CS.
2. Nárok klienta na účast na zájezdu pořádaném TEZIS, který je předmětem uzavřené CS mezi klientem a TEZIS, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami.
3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na CS odpovídá klient (objednavatel), se kterým je uzavírána CS.
4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy, tj. druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cesty a specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu zájezdů TEZIS nebo z ostatních nabídek zpracovaných TEZIS, které má klient k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách TEZIS nejsou, budou uvedeny přímo v CS mezi klientem a TEZIS.

## IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem zájezdů vydávaným TEZIS či ostatními nabídkami TEZIS.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny katalogem TEZIS či ostatními nabídkami vydanými TEZIS, případně blíže specifikovány v CS.
3. Cena zájezdu je splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 5 dnů po uzavření CS a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu.
4. Pokud dojde k uzavření CS v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření CS. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet TEZIS.
5. Klient je povinen uhradit splátky ceny zájezdu cestovní kanceláři TEZIS. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně TEZIS, případně bezhotovostním převodem na účet TEZIS), nebo prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce TEZIS, jehož prostřednictvím uzavřel CS. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy klient. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet TEZIS.
6. TEZIS je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v CS, případně oznámena klientovi.
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je TEZIS oprávněna od CS odstoupit. Před odstoupením od smlouvy může TEZIS poskytnout klientovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud TEZIS nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani do 19 dnů před zahájením zájezdu, má se za to, že klient od smlouvy odstoupil, a TEZIS vzniká nárok na odstupné ve výši 75 % z celkové ceny zájezdu.

## V. Změna ceny zájezdu

1. TEZIS je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku jednostranně zvýšit cenu zájezdu.
2. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případech, že dojde ke zvýšení:
  - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a/nebo
  - b) ceny za palivový příplatek včetně cen pohonných hmot, a/nebo
  - c) plateb spojených s dopravou, např. letištních či přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a/nebo
  - d) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % (takovým kursem se rozumí kurs české koruny vůči měně toho státu, kam zájezd směřuje (resp. alespoň jednoho z takových států), pokud k takové změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.Pro účely určení ceny jednotlivých faktorů uvedených pod písm. a) až d) tohoto odstavce je rozhodný stav ke dni, jež je určen katalogem zájezdů TEZIS nebo v ostatních nabídkách zpracovaných TEZIS, jako „den stanovení ceny zájezdu“. Zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o výši souhrnu rozdílů cen jednotlivých faktorů uvedených pod písm. a) až d) tohoto odstavce ze dne stanovení ceny zájezdu a dne, kdy došlo k rozhodnutí o zvýšení ceny zájezdu. Pro účely určení ceny jednotlivých faktorů uvedených pod písm.
3. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

## VI. Práva a povinnosti klienta

1. Klient je oprávněn:
  - a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
  - b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje klient na místě vzniku závad nejlépe písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zastoupení cestovní kanceláře, v případech, které nebyly odstraněny na místě, pak nejlépe písemně přímo u TEZIS nejpozději do 3 měsíců po návratu ze zájezdu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel,
  - c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.
2. Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit TEZIS, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává klientem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou CS. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě může být klientovi účtován manipulační poplatek – viz čl. VIII odst. 6.
3. Klient je povinen:
  - a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
  - b) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,
  - c) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů nese klient,
  - d) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené TEZIS odpovědností za zájezd,
  - e) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené TEZIS odpovědností za zájezd, nebo, pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo TEZIS.
4. V případě reklamace kontaktuje klient vždy nejdříve zástupce TEZIS v místě konání zájezdu a provede nejlépe písemnou reklamaci.
5. Klient je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb.
6. Klient, který bez zavinění TEZIS nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Klient, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce či další osoby pověřené TEZIS odpovědností za zájezd nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle CS poruší obecné závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu vyloučen.
7. Oznámení o vyloučení ze zájezdu učiní klientovi místní delegát TEZIS nebo další osoba pověřená TEZIS odpovědností za zájezd. Doručením oznámení o vyloučení ze zájezdu klientovi zaniká povinnost TEZIS poskytovat klientovi jakékoli služby dle CS a naopak TEZIS vzniká oprávnění požadovat po klientovi úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících z CS, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl klient účastníkem.

## VII. Práva a povinnosti TEZIS

1. TEZIS je oprávněna ze závažných důvodů ležících na její straně změnit před zahájením zájezdu podmínky CS a navrhnout je klientovi. TEZIS není povinna sdělit důvody změny podmínek, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna CS vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li TEZIS změnu CS, má klient právo rozhodnout, zda bude se změnou CS souhlasit nebo zda od CS odstoupí (bez uplatnění stornopoplatků). Pokud klient ve stanovené lhůtě 3 dnů od doručení návrhu na změnu CS neoznámí TEZIS, že návrh nepřijímá a neodstoupí od CS, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od CS neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V těchto podmínek.

2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:
  - a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (např. hodina a místo odjezdu).
  - b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi.
3. TEZIS je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit klientovi všechny předemtné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má klient přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek klientů zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.
4. TEZIS je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne klientovi náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a skutečněnou službou.
5. TEZIS se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany klienta v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta TEZIS nebo další osoby pověřené TEZIS odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.
6. Předpokladem umožnění nápravy je, že klient uplatní své výhrady. Reklamací nelze uplatnit v případech, kdy:
  - a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání klienta,
  - b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb,
  - c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. vylučují povinnost TEZIS plnit jakékoli nároky klientů vyplývající z nastalých nedostatků a změn uvedených v tomto odstavci.
  - d) došlo ke změnám letových a jízdních řádů, typu a trasy dopravního prostředku. TEZIS neodpovídá za škody, které mohou klientům vzniknout v důsledku změny času příjezdu či odjezdu přepravy, bez ohledu na druh přepravy, ani nekompensuje služby, které nebyly v důsledku těchto změn čerpány.

## VIII. Odstoupení od cestovní smlouvy

1. TEZIS je oprávněna od CS odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy.
2. Klient je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od CS písemně odstoupit i kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno TEZIS. Klient bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká TEZIS újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího klienta a v případě, že se nepodaří náhradního klienta zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům TEZIS a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním klienta proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se klient v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje zaplatit.
3. Stornopoplatky podle odstavce 2 činí:
  - a) 35 % min. 500 Kč/os z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,
  - b) 50 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 59. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,
  - c) 75 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,
  - d) 90 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 9. dnem a před 4. dnem zájezdu či prvním dnem pobytu,
  - e) 100 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od CS ze strany klienta dojde mezi 3. dnem a před prvním dnem zájezdu či prvním dnem pobytu.
4. Stornopoplatky za dopravu, která je vypsána formou samostatného příplatku, činí v případě odstoupení od CS ze strany klienta v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.
5. Pokud klient na zájezd nenastoupí ve stanoveném čase nebo se nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem oznámenou hodinu nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má se za to, že odstoupil od CS bez udání důvodů k prvnímu dni zájezdu a účtované stornopoplatky budou ve výši 100 %.
6. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení TEZIS o odstoupení od CS. V případě, že klient, odstupující od CS, zajistí na stornované místo jiného klienta nebudou účtovány stornopoplatky, ale pouze manipulační poplatek ve výši 2000 Kč/osoba. V případě, že klient změni služby (typ skipasu, změna plážových služeb apod.) již uvedené v cestovní smlouvě, bude TEZIS účtovat manipulační poplatek ve výši 500 Kč/osoba.

## IX. Ochrana osobních údajů

1. TEZIS zpracovává osobní údaje klientů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, přičemž dbá na to, aby klient neutrpěl újmu na svých právech. TEZIS zpracovává osobní údaje klientů s jejich souhlasem za účelem uzavření cestovní smlouvy, za účelem nepravidelného oslovení klienta s nabídkou služeb TEZIS a za účelem předávání osobních údajů jinému subjektu v rámci spolupráce na činnostech společnosti TEZIS (např. letecká společnost, pojišťovna v rámci pojištění zprostředkovaného TEZIS).
2. Klient svým podpisem CS uděluje souhlas TEZIS ke zpracování osobních údajů třetích osob, v jejichž prospěch uzavírá CS. Svým podpisem CS potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů třetích osob a k udělení souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu uvedeným v tomto článku.
3. Pro účel uvedený v článku IX. 1. jsou zpracovávány osobní údaje klienta v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová adresa, telefon.
4. Klient uděluje TEZIS podpisem CS svůj souhlas ke zpracování, shromažďování a uchování osobních údajů, uvedených v článku IX.2. Osobní údaje mohou být zpracovány po dobu neurčitou a jsou bezpečně zpracovány v elektronické databázi TEZIS. Poskytnutí údajů i souhlas se zpracováním těchto údajů je dobrovolné. Klient je oprávněn svůj souhlas se zpracováním svých osobních údajů kdykoliv odvolat, a to kontaktováním TEZIS na některé z míst uvedených na stránkách [www.tezis.cz](http://www.tezis.cz).
5. Klient má v souladu s § 11 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, právo přístupu ke svým osobním údajům, na jejich opravu, právo požádat správce nebo zpracovatele o vysvětlení a právo požadovat odstranění vzniklého stavu.

## X. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogích a ostatních nabídkách vydaných TEZIS o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. TEZIS je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností adekvátním způsobem upravit.
2. TEZIS si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.
3. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 01.05.2011.

TEZIS s.r.o.