

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ AGENTURY TULAČKA CK, s.r.o.

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu společnosti Tulačka ck, s.r.o. se sídlem Lyžařská 722, 460 01 Liberec, IČO 04312732 zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C 36112. Všeobecné smluvní podmínky Tulačka ck tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a Tulačka ck. Zákazníkem se rozumí osoba, která uzavře s cestovní agenturou smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených níže.

2. SMLUVNÍ VZTAH

Cestovní smlouvou se Tulačka ck zavazuje, že zákazníkovi/kům (objednateli zájezdu, účastníkovi/kům zájezdu – osobám, v jejichž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena - dále jen zákazník) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou cenu zájezdu a ostatních smluvných služeb. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Tulačka ck vzniká na základě uzavřené cestovní smlouvy mezi zákazníkem (objednavatelem) a Tulačka ck. V případě rozporu mezi podmínkami sjednanými v cestovní smlouvě a podmínkami uvedenými v katalogu nebo ve Všeobecných smluvních podmínkách (dále jen VSP), platí podmínky sjednané v cestovní smlouvě, které mají přednost před podmínkami v katalogu (elektr. katalogu) a ty před VSP.

3. REZERVACE ZÁJEZDU, ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

- Zájezd si zákazník může rezervovat na e-mailu info@tulackack.cz nebo na tel. 731 085 707. Závazná rezervace - zaknihování zájezdu, objednání služby - vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu a prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a souhlasí s nimi. U nezletilých dětí do 18-ti let musí Smlouvu o zájezdu podepsat i zákonný zástupce. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník jako za své vlastní.

- Zákazník je odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž se cestuje, jakož i země, do níž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek.

- Zákazník je povinen mít u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole pracovníkům Tulačka ck.

- Zákazník je povinen řídit se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program.

- Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. Výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

4. CENA ZÁJEZDU A JEJÍ ÚHRADA

- Cenu zájezdu platí zákazník bankovním převodem (popř. složenkou) na účet Tulačka ck uvedený v cestovní smlouvě.

- Zákazník je povinen celou cenu zájezdu uhradit tak, aby byla nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu připsána na účet Tulačka ck.

- Zákazník souhlasí s tím, že Tulačka ck je oprávněna požadovat uhrazení zálohy ve výši stanovené cestovní smlouvou, nebo katalogem, jinak ve výši 5 000 Kč za každého účastníka zájezdu – dospělou osobu a 1 000 Kč za každého účastníka zájezdu mladšího 12 let. U zájezdů v celkové ceně do 10 000 Kč činí záloha 50% ceny zájezdu. Záloha je splatná nejpozději 7 dnů od uzavření cestovní smlouvy zákazníkem (i za osoby, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena). U zájezdů na zvláštní objednávku (individuální, na vyžádání) je Tulačka ck oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100% ceny zájezdu.

- Je-li zřejmé, že cestovní smlouva bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu v den uzavření cestovní smlouvy.

- Tulačka ck má právo na zaplacení celé ceny zájezdu a celé ceny ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany Tulačka ck. Případné slevy vyhlášené Tulačka ck po datu uzavření cestovní smlouvy nemají vliv na cenu platnou v době uzavření cestovní smlouvy.

- V případě, že zákazník uhradí na základě vlastního rozhodnutí jakoukoli část ceny zájezdu proviznímu prodejci (nikoliv Tulačka ck), činí tak na vlastní nebezpečí. Tulačka ck bude mít jeho povinnost uhradit cenu zájezdu za splněnou až okamžikem, kdy jí bude cena zájezdu předána, resp. připsána na účet. Tulačka ck má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu nejpozději do 21. dne před realizací zájezdu v případě, že dojde v mezidobí ke zvýšení ceny za dopravu v návaznosti na zvýšení cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 5%. Tulačka ck cenu upraví přiměřeně tomuto zvýšení cen, plateb či kurzu. Oznámení o zvýšení ceny zájezdu zašle Tulačka ck zákazníkovi poštou nebo elektronicky, nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Navýšení ceny zájezdu dle tohoto článku je zákazník povinen doplatit Tulačka ck nejpozději ve lhůtě stanovené platebními podmínkami.

5. ZMĚNY CESTOVNÍ SMLOUVY

- Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tulačka ck je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 75%. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je Tulačka ck povinna odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.

- Změny cestovní smlouvy ze strany zákazníka: před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit Tulačka ck, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Zákazníkem se nový zákazník stává dnem, kdy je oznámení doručeno Tulačka ck, to vše však za podmínky, že tato změna je uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza atd.). Tulačka ck je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou změnu (změna letenky) a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového zákazníka). Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů. Poplatky jsou účtovány za každého účastníka.

- Změny cestovní smlouvy ze strany Tulačka ck:

a) před započátkem zájezdu:

- Tulačka ck je oprávněna z objektivních důvodů změnit program zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinna zákazníkovi oznamovat, včetně návrhu nové ceny. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn cestovní smlouvy od cestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od cestovní smlouvy, má právo požadovat uzavření nové cestovní smlouvy na jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě (je-li v nabídce Tulačka ck), jinak mu Tulačka ck vrátí uhrazenou část zájezdu.

- dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) odjezdu, které nemůže Tulačka ck ovlivnit, vyhrazuje si Tulačka ck právo případně změnit trasy, dopravní společnosti, a autobusu. V těchto případech Tulačka ck nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

b) v průběhu zájezdu:

Tulačka ck je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytně nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je Tulačka ck povinna:

- zajistit náhradní program a služby ve stejném nebo vyšším rozsahu a kvalitě

- upravit cenu zájezdu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a vrátit účastníkovi rozdíl v ceně, byly-li náhradní služby poskytnuty v nižším rozsahu.

6. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

- Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li Tulačka ck od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je Tulačka ck po zákazníkovi, se kterým se takto cestovní smlouva ruší a objednavateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odstupného ve výši stanovené cestovní smlouvou a není-li výslovně odstupné stanoveno, pak v následující výši:

- 10% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od uzavření cestovní smlouvy do 40 dní včetně před zahájením zájezdu,
- 40% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 39 dní do 30 dní včetně před zahájením zájezdu,
- 60% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 29 dní do 20 dní včetně před zahájením zájezdu,
- 80% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 19 dní do 10 dní včetně před zahájením zájezdu,
- 100% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 9 dní a méně před zahájením zájezdu (platí i pro případ nenastoupení zájezdu)

Poznámka: Za „cenu zájezdu“ se považuje cena mimo „pojištění“ (zejm. „pojištění storna zájezdu“). Výpočet odstupného se provádí z ceny zájezdu minus pojištění.

- Tulačka ck je oprávněna od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu odstoupit:

- z důvodu zrušení zájezdu
 - pokud bude zákazník (objednavatel zájezdu) v prodlení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku ceny zájezdu, nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníka. V takovém případě je Tulačka ck po objednavateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odstupného. Pro výši odstupného použijí ustanovení odstavce 1.
- Tulačka ck je oprávněna od cestovní smlouvy v průběhu zájezdu odstoupit v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu a dále v případě závažného porušení přepravních předpisů, hotelového či ubytovacího řádu, narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu. Průvodce zájezdu či delegát je pak oprávněn takového účastníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.

- Tulačka ck má právo odečíst odstupné ze složené zálohy nebo zaplacené ceny.

7. REKLAMACE

- Tulačka ck odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy.

- Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou

upraveny zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 852i, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

- Zákazník musí uplatnit své právo u Tulačka ck bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje cestovní kanceláři, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné.

- Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamaci v kterékoli její provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.

- Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

- Povinností zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod.

- Lhůta pro vyřízení reklamace cestovní kanceláří je 30 dnů.

- Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

- Tulačka ck neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

- Účastník zájezdu, který bez zavinění Tulačka ck nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů Tulačka ck apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

- Mimosoudní vyrovnání:

1. Dle novely zákona č.378/2015 nabývacího platnosti 01.02.2016, může zákazník v případě reklamace využít cestu mimosoudního vyrovnání spotřebitelského sporu. V tomto případě se může zákazník obrátit na tyto orgány:

a) v případě zprostředkování (zájezd a ubytování): ČOI – <http://www.coi.cz> Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
Telefon: +420 296 366 360, Fax: +420 296 366 236 IČ: 00020869, DIČ: CZ00020869

b) v případě autobusové dopravy: Ministerstvo dopravy - <http://www.mdcz.cz/cs/>

- v mezinárodní autobusové linkové silniční dopravě osob

Dopravní úřady

- ve svém správním obvodu ve věcech, které nenáleží do resortu Ministerstva dopravy.

c) další možnosti je se obrátit na on-line evropskou platformu dostupnou na webových stránkách:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>

2. V řízení ČOI jde o proces tzv. conciliace, během níž jsou strany vedeny k urovnání sporu nezávislým prostředníkem.

Výsledkem řízení je buď uzavření soukromoprávní dohody stran o způsobu řešení sporu (která může usnadnit následné soudní řízení, kde se budou domáhat rozsudku o plnění vzniklé dohody), nebo v případě neshody soudní řízení.

3. V případě této události je Tulačka ck povinná hlásit událost Ministerstvu průmyslu a obchodu. Ministerstvo průmyslu a obchodu zadává informace do seznamu podle odstavce 8, § 20f, zákona č.378/2015 Sb. a umožní je Evropské komisi (která je zadává do on-line platformy pro řešení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů), a dále jej zveřejní na svých internetových stránkách spolu s odkazem na příslušné internetové stránky Evropské komise. Seznam musí být dostupný též na trvalém nosiči dat.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře jsou účinné ode dne 31.10.2015 a jsou součástí cestovní smlouvy.

- Ukáže-li se jakékoli ujednání těchto podmínek nebo cestovní smlouvy neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.

- Zákazník souhlasí s tím, aby Tulačka ck ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných Tulačka ck. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační.