

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH

Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech CK Tep tour s.r.o. podle ustanovení zákona č. 159/99 Sb.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu nabízené a provozované cestovní kanceláří Tep tour s.r.o., se sídlem U Nádraží 697, Teplice
1.2. Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a c.k.Tep tour a jejich platnost je od 1.12.2011.

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníci smluvního vztahu jsou:

- c.k.Tep tour která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastního provozoven nebo zprostředkovává prostřednictvím obchodních zástupců c.k.Tep tour, kteří uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „smluvní předce“) a
- zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba.

2.2. Smluvní vztah mezi c.k.Tep tour a zákazníkem se řídí cestovní smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami, příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. a zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

3. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

3.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a c.k. Tep tour vzniká uzavřením cestovní smlouvy, podpisem objednatelův složením zálohy a jejím stvrzením ze strany Ck. Tep tour. V případě realizace prostřednictvím smluvního prodejce, vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí (podpisu) zainteresovaných stran (zákazník, prodejce). Smluvní vztah je dán cestovní smlouvou, všeobecnými podmínkami.

3.2. Předáním podepsané cestovní smlouvy objednatel stvrzuje, že je plně obeznám s jejím obsahem, souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

3.3. Stvržením cestovní smlouvy se c.k.Tep tour zavazuje zákazníkovi zajistit služby v nabízeném rozsahu a kvalitě, v souladu se sjednanými podmínkami.

3.4. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plné úhradě ceny zájezdu.

3.5. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany c.k.Tep tour vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, složením zálohy a prohlášením, že zákazník byl plně seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami. Dále zákazník souhlasí s tím, aby osobní údaje, včetně rodného čísla, uvedené na cestovní smlouvě byly zahrnuty do elektronické databáze c.k. Tep tour, která má být využita zejména pro shromažďování a zpracovávání údajů se zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

3.6. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasen návrh předložené cestovní smlouvy doručen do c.k.Tep tour až po dohodnuté době rezervace, přičemž, je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně nebo v rozporu s tímto Všeobecnými smluvními podmínkami, je c.k. Tep tour oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. c.k.Tep tour má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka příslušná na účet c.k.Tep tour vedený u daného bankovního ústavu nebo uhrazena v hotovosti.

4.2. c.k.Tep tour má právo na uhrazení zálohy ve výši 50% z ceny objednaných služeb pokud nebylo se zákazníkem dohodnuto jinak.

4.3. Při uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím smluvního prodejce souběží zákazník zálohu na účet c.k.Tep tour nebo účet smluvního prodejce. Platba u smluvního prodejce může být též v hotovosti. Smluvní prodejce není inkasním místem c.k. Tep tour (pro úhradu platí ustanovení bodu 4.1). Doplátke zájezdu poukáže zákazník přímo na účet c.k.Tep tour nebo smluvnímu prodejci, kde byl zájezd rezervován.

4.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je c.k.Tep tour oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník je pak povinen uhradit odstupné (viz odstavec 11.2.)

4.5. Katalogové ceny c.k.Tep tour jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn ke dni 1.11.2011, který je platný v době přípravy tiskových podkladů katalogu. V případě, že by při poklesu kursu měn byly vyšší než 8% nebo že by došlo k navýšení cen PHM o více jak 8% či ke zvýšení silničních poplatků o více než 5% bude c.k.Tep tour nucena ukončit platnost inzerovaných ceníků a vydat ceník nové, s cenami kalkulovanými na základě aktuálních kursů. Písemně oznámení o zvýšení cen odešle c.k.Tep tour zákazníkovi nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu.

5. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

5.1. Tuzemský nebo zahraniční zájezd, podléhající předem stanovené kombinaci služeb cestovního ruchu.

5.2. Variabilní soubor služeb cestovního ruchu v tuzemsku či zahraničí na základě individuálních požadavků zákazníka.

6. ČASOVÝ ROZVRH PLATEB

6.1. Doplátke ke složením zálohy za poskytování službu je zákazník či obchodní zástupce povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odletem na účet c.k.Tep tour

6.2. Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem nebo odletem, je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNIKA

7.1. K základním právům zákazníka patří:
a) právo na řádně poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb, b) právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou známy a jež se předmětné dotýkají smluvně zaplacených služeb, c) právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny, d) právo kdykoliv v mezích před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 11 bodu 11.2., písemnou formou, e) právo písemně sdělit změny účastníkovi zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného v cestovní smlouvě. Toto právo je však možné uplatňovat pouze ve lhůtě do 30 dnů před zahájením zájezdu, po uplynutí tohoto limitu, dotčené právo zákazníka zaniká. V případě uplatnění je zákazník povinen dodržet postup dle ustanovení čl. 7.2. a písomnou formou, f) právo na ochrannu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovoleným osobním
7.2. K základním povinnostem zákazníka patří:
a) poskytnout c.k.Tep tour součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplné a pravdivé vyplnění požadované údaje v cestovní smlouvě, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků c.k.Tep tour
b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu, c) dohlížet souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpat služby bez doprovodu a dohledu dotčeného zástupce, d) oznámit při uzavírání cestovní smlouvy či vyplňování objednávkový účast cizích státních příslušníků, e) být zbytečně prodení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb
f) dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a vyhlášky země a míst do kterých cestuje
g) v případě čerpání služeb v zahraničí, je klient povinen vypracovat se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně tranzit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.) Klienti s jinou než českou státní příslušností jsou povinni se informovat o své případné vízové povinnosti a zajistit si veškeré cestovní doklady
h) zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 4,
i) postupovat dle pokynů průvodce zájezdu, delegáta či jiné osoby pověřené c.k. Tep tour, dodržovat stanovený program zájezdu, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravců a ubytovatelů,
m) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen tuto skutečnost do c.k.Tep tour oznámit písemně a zaplatit odstupné dle ustanovení čl. 11, odstavce 11.2., n) v případě že klient ve stanoveném limitu využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. bodu 7.1 e, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit c.k.Tep tour a dodat náležitě informace o novém účastníkovi zájezdu. Veškeré náklady, které vzniknou se změnou nové zákazník ke své tíži.

8. POVINNOSTI A PRÁVA c.k. Tep tour

a) c.k.Tep tour je povinna řádně informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, jež jsou c.k. Tep tour známy.
b) Na straně c.k. Tep tour není povinností poskytnout služby klientovi nad rámec předem sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.
c) c.k.Tep tour je povinná v případě uzavření sjednané smlouvy pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na úkádně než vzniká klientovi, s nímž c.k. Tep tour uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případě naplnění skutkové podstaty pojistné události.
d) c.k.Tep tour má právo vyloučit ze zájezdu osobu v podnaplém stavu nebo pod vlivem omamných a psychotropních látek bez nároku na náhradu za nevycerpané služby.
e) Smlouva obdržené informace na prodejním místě (u smluvních partnerů) neuzavřeje CK TOUR vzhledem k tomu, že uvedeno v písemné nabídce (katalog, přílohy,letové letáky) v případě nejasností před podpisem cestovní smlouvy se obrátit na pracovníky CK TEP TOUR, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.
f) CK TEP TOUR si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či jinak vydané nabídce (tiskové či internetové).

9. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY

9.1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě, odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím dodatek a potvrzeny c.k. Tep tour a uhrazený před jejich poskytnutím.

9.2. Letecká a autobusová doprava je zajišťována smluvními dopravci. U leteckých i autobusových zájezdů je první a poslední den určen k přípravě klientů do jednotlivých letovek a nikoliv je povinností klientů uzavřít sjednané smlouvy pro případ času odletu, tyto jsou plně záležitostí leteckých společností a c.k.Tep tour je nemůže ovlivnit. Součástí přímych letů mohou být i tzv. mezipřístání. U autobusové dopravy může dojít ke spojení dopravců do více letovek, které jsou na stejné trase nebo využití svozových přeprav.

9.3. Ceny letenek jsou variabilní a ustanovuje je letecká společnost dle platného ceníku u dané společnosti musí být vloženy do letenek. C.k. Tep tour nezodpovídá za změny času odletu povinností (poletání taxi, palivová taxa, security příplatek, ...) Letenky nepodléhají stornu podmínkám c.k.Tep tour a řídí se podmínkami dané leteckou společností a tarifem ve kterém jsou letenky vystaveny. Letenky od nikorpočetových leteckých společností jsou neměnné, nepfnosné a nevratné.

9.4. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve po 15 hodině a v den odjezdu musí opustit pokoj do 10 hodin (v některých ubytovacích zařízeních poje do 9 hodin). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítávají i první noc kdy je klient ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až oca po 15 hodin) již po nočním/raním příjezdu do hotelu.Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů u apartmánů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů ubytovatelů v místě c.k. Tep tour, na něž nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrativní, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.

9.5. c.k.Tep tour si vyhrazuje právo na změnu ubytování v případě, že bude na základě překnihování hotelu/apartmánů (tzv. overbooking) nutné ubytovat zákazníka v hotelu/apartmánu jiném, a to v jiném, sousedním letovisku.C.k. Tep tour garantuje, že náhradní ubytování bude v hotelu/apartmánu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči c.k. Tep tour jsou vyloučeny.

9.6. Cena je stanovena u hotelu : 1. dospělá osoba ve dvoučlůvkovém pokoji. U apartmánů je cena stanovena na celý apartmán nebo na osobu při plném obsazení apartmánu.
9.7. Je-li nabízen tříčlůvkový nebo čtyřčlůvkový pokoj, je 3. a 4. lůžko zajištěno formou příjisky (rozkládací pohovka apod.). To platí i v případě, že 3. nebo 4. osoba uhradí přínu cenu dospěle osoby.

9.8. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu/odjezdu včas a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem.
9.9. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na cestovní smlouvě, případně jiné závazné dispozici poskytnuté c.k.Tep tour. Jakákoliv změna je možná pouze se zřetelným písemným potvrzením c.k. Tep tour a podléhá poplatku.

10.1. VYMEZENÍ POPLATKŮ

C.k. Tep tour na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných v smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dítě.
10.2. Změna cen smlouvy – změna termínu – změna termínu odjezdu/výjezdu či příjezdu/odjezdu místa, změna služeb, doprava 45 v předání dle : **300,- Kč** za jednu změnu a osobu. V případě změny ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem toto c.k. Tep tour považuje za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku a bude účtovat klasické storno poplatky.
10.3. Změna počtu osob v ubytovacím zařízení se považuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 11.2. Je-li v důsledku změny vstřední nebo výjezdní objednávkou apartmánu obsazen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen doplatit cenu za neobsazená lůžka.

11. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

11.1. Před zahájením zájezdu:
a) Pokud nastanou nezaviněné okolnosti, které c.k.Tep tour brání poskytnout služby předem sjednané, může c.k.Tep tour změnit podmínky a klienti se mohou z objektivních příčin před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, tvá na straně c.k. Tep tour povinnost dotčené změny klientovi oznámit bez zbytečného prodlení. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je c.k.Tep tour povinna i tuto skutečnost zohlednit. Klient má následně právo se změnami souhlasit, v opačném případě pak může odstoupit od smlouvy, aniž by c.k.Tep tour vznikl nárok na úhradu jakýchkoli stornoplatků.
b) Pokud klient ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, může c.k.Tep tour požadovat, že se již změnou souhlasí.
c) Jestliže změna smlouvy v důsledku vede i ke zvýšení ceny služeb, je klient povinen uhradit c.k.Tep tour rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy, jestliže v této lhůtě s cenou neudostoupí. Při porušení tohoto závazku klienta vůči c.k.Tep tour má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit.
d) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny zájezdu při změně služeb nebo zájezdu ze strany c.k. Tep tour, pokud změna závazně změnila zájezd. Změna závaznou změnou se považuje za změnu ubytovacích nebo výjezdních podmínek pokud je ubytování nebo stravování poskytnuto ve stejné nebo vyšší kvalitě. Nárok na odstoupení od smlouvy má klient i při zvýšení ceny zájezdu o více jak 10%.
e) V těchto případech, kdy není dodržán minimální počet účastníků nebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vycerpaní všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti realizovatelné, může c.k.Tep tour zrušit zájezd nejpozději 10 dnů před odjezdem.
f) minimální počet účastníků zájezdu s autobusovou dopravou je stanoven na 35 osob. Není-li ujednáno jinak se skupinami.
g) Bráni-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zeměřemeslo, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatický jev a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků, a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je c.k.Tep tour oprávněna zájezd zrušit. V případech uvedených v bodech e) a f) tohoto článku nabídne c.k.Tep tour zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu zpět. V této souvislosti nevzniká žádný nárok na jakékoliv další náhrady.
i) c.k.Tep tour si vyhrazuje právo při zajišťování svozí v ČR k odjezdu autobusu s místem místo trasy, spojit svoz z více míst najednou nebo spojit svoz k více zájezdům. Svozy jsou zajišťovány minimálně pro 2 osoby.

11.2. Změny odletu/odjezdu – Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnost, tyto letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
11.3. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti ochrany zájmů zákazníku nebo v případě závažné vyšší moci, operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přiblíživší se původně sjednaným podmínkám a dbát přímluvu, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo zájezdu. Dojde-li k okolnostem, které způsobí, že zájezd nemůže být uskutečněn, nebo zájezd bude zrušen, je povinen oznámit změny včas a pokud je to možné, poskytnout náhradu za zrušení zájezdu.

12. Změny odletu/odjezdu – Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnost, tyto letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
12.3. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti ochrany zájmů zákazníku nebo v případě závažné vyšší moci, operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přiblíživší se původně sjednaným podmínkám a dbát přímluvu, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo zájezdu. Dojde-li k okolnostem, které způsobí, že zájezd nemůže být uskutečněn, nebo zájezd bude zrušen, je povinen oznámit změny včas a pokud je to možné, poskytnout náhradu za zrušení zájezdu.

12.4. Změny odletu/odjezdu – Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnost, tyto letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
12.5. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti ochrany zájmů zákazníku nebo v případě závažné vyšší moci, operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přiblíživší se původně sjednaným podmínkám a dbát přímluvu, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo zájezdu. Dojde-li k okolnostem, které způsobí, že zájezd nemůže být uskutečněn, nebo zájezd bude zrušen, je povinen oznámit změny včas a pokud je to možné, poskytnout náhradu za zrušení zájezdu.

12.6. Změny odletu/odjezdu – Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnost, tyto letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
12.7. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti ochrany zájmů zákazníku nebo v případě závažné vyšší moci, operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přiblíživší se původně sjednaným podmínkám a dbát přímluvu, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo zájezdu. Dojde-li k okolnostem, které způsobí, že zájezd nemůže být uskutečněn, nebo zájezd bude zrušen, je povinen oznámit změny včas a pokud je to možné, poskytnout náhradu za zrušení zájezdu.

12.8. Změny odletu/odjezdu – Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnost, tyto letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
12.9. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti ochrany zájmů zákazníku nebo v případě závažné vyšší moci, operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přiblíživší se původně sjednaným podmínkám a dbát přímluvu, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo zájezdu. Dojde-li k okolnostem, které způsobí, že zájezd nemůže být uskutečněn, nebo zájezd bude zrušen, je povinen oznámit změny včas a pokud je to možné, poskytnout náhradu za zrušení zájezdu.

12.10. Změny odletu/odjezdu – Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnost, tyto letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
12.11. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti ochrany zájmů zákazníku nebo v případě závažné vyšší moci, operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přiblíživší se původně sjednaným podmínkám a dbát přímluvu, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo zájezdu. Dojde-li k okolnostem, které způsobí, že zájezd nemůže být uskutečněn, nebo zájezd bude zrušen, je povinen oznámit změny včas a pokud je to možné, poskytnout náhradu za zrušení zájezdu.

12.12. Změny odletu/odjezdu – Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnost, tyto letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
12.13. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti ochrany zájmů zákazníku nebo v případě závažné vyšší moci, operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přiblíživší se původně sjednaným podmínkám a dbát přímluvu, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo zájezdu. Dojde-li k okolnostem, které způsobí, že zájezd nemůže být uskutečněn, nebo zájezd bude zrušen, je povinen oznámit změny včas a pokud je to možné, poskytnout náhradu za zrušení zájezdu.

12.14. Změny odletu/odjezdu – Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže c.k.Tep tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si c.k.Tep tour právo na změny trasy, dopravní společnost, tyto letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech c.k.Tep tour nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.
12.15. Změny v průběhu zájezdu – c.k.Tep tour je oprávněna provádět v případě nutnosti ochrany zájmů zákazníku nebo v případě závažné vyšší moci, operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je c.k.Tep tour povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přiblíživší se původně sjednaným podmínkám a dbát přímluvu, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo zájezdu. Dojde-li k okolnostem, které způsobí, že zájezd nemůže být uskutečněn, nebo zájezd bude zrušen, je povinen oznámit změny včas a pokud je to možné, poskytnout náhradu za zrušení zájezdu.

11.4.c.k.Tep tour nezodpovídá za případné změny cen letištních tax, bezpečnostních tax a palivových příplatků a dalších poplatků u letecké i autobusové dopravy.

12. Odstoupení od cestovní smlouvy

12.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby za kterou zájezd je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do c.k.Tep tour

12.2. Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující tabulce:

dobu před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržíla potvrzení zrušení		stornoplatek na osobu
Více než 45 dní	(základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však	700 Kč
45–30 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	10 % (min. 700 Kč)
29–15 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	40 %
14–10 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	70 %
9–4 dny	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	90 %
3 dny a méně	skutečně vzniklé náklady, nejvýše však	100 %

12.3. Pokud je stornován účastník zájezdu – dítě, junior za speciální cenu nebo z nabídky zcela zdarma, platí se paušální stornoplatek min. 700,-Kč jako za ostatní osoby, není tedy bez stornoplatku. V případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, je stornoplatek na telefonním čísle kontaktní linky, který je uvedeno v ubytovacím poukázce a v pokyně na cestu, aby mohla být uskutečněna náprava v místě samém. Jedná tak může být závažný stav odstraněn a služba doplněna. Úspěšnost reklamace spočívá odstranění vady nebo doplnění služby nebo poskytnutí náhradní služby.

12.4.c.k. Tep tour má právo odešít stornoplatek od složené částky nebo částečně zálohové platby. Pokud stornoplatek budou vyšší než úhrada zálohy zákazníkům, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedeního doúčtování. Zákazník je povinen vrátit všechny ceny (VOUCHER, doklad o pojištění) při odstoupení od smlouvy, jinak mu c.k. Tep tour po odešít příslušného stornoplateku nevrátí peníze až do prokazatelného neuzetří těchto cen.

13. REKLAMACE

13.1. Pro případ, že zájezd neproběhl dle smluvních podmínek, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Existuje zákonné oprávnění připomínky vznést všemi možnými způsoby.

13.2. Objednatel je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu u odpovědného zástupce ubytovací struktury (zahraniční kancelář a zároveň ve nabídce CK TEP TOUR na telefonním čísle kontaktní linky, který je uvedeno v ubytovacím poukázce a v pokyně na cestu, aby mohla být uskutečněna náprava v místě samém. Jedná tak může být závažný stav odstraněn a služba doplněna. Úspěšnost reklamace spočívá odstranění vady nebo doplnění služby nebo poskytnutí náhradní služby.

13.3. Ve smyslu Evropského práva je nutné na místě pobytu sepsat reklamační list s uvedením celé řice reklamovaných nedostatků a musí být podepsán zástupcem objektu (hotelu, apartmánu, agentury, dokladem, dopravcem, ...).

13.4. Podání reklamace se provádí písemně formou, kde je uveden přesný rozsah reklam