

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ SMLOUVY

pro zákazníky cestovní kanceláře Te7., spol. s r. o., IČ: 28246039

## I. Úvodní ustanovení

Vzájemné právní vztahy mezi cestovní kanceláří (dále jen „Te7“) a zákazníkem o poskytnutí služeb cestovní kanceláře jsou upraveny v těchto všeobecných smluvních podmínkách. V případě, že právní vztah není upraven těmito všeobecnými smluvními podmínkami (dále jen „Podmínky“), řídí se ustanoveními § 852a a násl. zákona č. 40/1964 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění, a zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění.

## II. Uzavírání smluv, přihlášky

- 1) Závazný smluvní vztah mezi Te7 a zákazníkem vznikne na základě zákazníkem vlastnoručně podepsané přihlášky (Cestovní smlouvy) nebo odesláním vyplněného on-line objednávkového formuláře z webových stránek Te7 a následného potvrzení přihlášky nebo formuláře ze strany kanceláře Te7.
- 2) V případě, že je kapacita počtu účastníků daného zájezdu naplněna, může být zákazník se svým souhlasem zařazen mezi náhradníky. V takovém případě se náhradník stává účastníkem zájezdu (resp. zákazníkem ve smyslu bodu II.1 Podmínek) až okamžikem oznámení jeho zařazení mezi účastníky zájezdu.
- 3) Nejpozději 10 dní před stanoveným odjezdem na zájezd Te7 zašle zákazníkovi písemné Pokyny k odjezdu a pokyny na uhrazení doplatku plné ceny zájezdu Tyto Pokyny k odjezdu budou obsahovat další informace zájezdu, zejména:
  - upřesnění údajů ohledně podmínek zájezdu dle cestovní smlouvy a katalogu,
  - jméno, adresa a telefon osoby, na kterou se zákazník v průběhu zájezdu může obrátit s žádostí pomoc (např. průvodce)
- 4) V případě, že zákazník uzavře cestovní smlouvu v době kratší než 45 dnů před odjezdem na zájezd, obdrží přímo pokyny na uhrazení plné ceny.
- 5) Platbu ceny zájezdu je možné provést buď v hotovosti či bezhotovostně bankovním převodem na účet ČSOB 218701985/0300. V případě bankovního převodu je zákazník povinen ke sdělenému účtu Te7 uvést i variabilní symbol v podobě čísla zájezdu. Tento je uveden v katalogu ([www.te7.cz](http://www.te7.cz)) či bude na požádání sdělen pracovníky Te7.
- 6) V případě, že jeden zákazník hradí cenu zájezdu za několik zákazníků, je povinen o této skutečnosti informovat Te7 a určit zákazníky, za které takto platbu provádí.
- 7) Veškeré platby dle tohoto článku Podmínek jsou splatné ve lhůtě 7 dnů od pokynů. Splacením se pro účely těchto podmínek rozumí den připsání peněžních prostředků na účet Te7.
- 8) Veškeré údaje uvedené klientem v rámci Cestovní smlouvy jsou poskytovány se souhlasem ke shromáždění osobních údajů, a to na dobu neurčitou. V případě hromadné přihlášky zodpovídá za skutečnost, že všichni uvedení klienti na připojeném seznamu souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů na dobu neurčitou, klient uvedený v Cestovní smlouvě. Všichni jmenovaní zároveň souhlasí s tím, že v případě potřeby mohou být osobní údaje poskytnuty zahraničním partnerům, poskytujícím služby v cestovním ruchu. Tato ustanovení jsou plně v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.

## III. Platební podmínky

- 1) Ceny aktivit Te7 uvedené na webových stránkách společnosti na rok 2012 jsou sestaveny na základě informací veřejně dostupných a veškeré náklady v cizích měnách byly přepočteny podle kursů platných k uvedenému datu.
- 2) Za služby, jejichž cena je součástí zájezdu a které účastník vlastní vinou či vlastním rozhodnutím nevyužije, se neposkytuje náhrada.
- 3) Ceny uvedené i jejich forma jsou plně v souladu s platným zákonem o cenách č. 526/1990 Sb., prováděcí vyhláškou č. 580/1990 Sb., zákonem na ochranu spotřebitele č. 634/1992 Sb., jakož i zákonem o cestovním ruchu 159/1999 Sb.

## IV. Zrušení účasti na zájezdu zákazníkem, stornopoplatky (odstupné)

- 1) V případě, že zákazník je nucen zrušit svou účast na vybraném zájezdu, je povinen o tomto neprodleně písemně uvědomit Te7 na adrese jeho kanceláře (poštou nebo e-mailem).
- 2) Na základě tohoto písemného zrušení účasti zákazníka Te7 provede výpočet stornopoplatků a vyplatí zbytek uhrazené ceny zákazníkovi do 14 dnů od doručení oznámení způsobem určeným zákazníkem (bezhotovostně).
- 3) Výše stornopoplatků se určuje dle dne doručení oznámení o zrušení účasti zákazníka na zájezdu z ceny zájezdu takto:
  - od 59 do 31 dnů před odjezdem: stornopoplatky ve výši 30 % z ceny,
  - od 30 do 21 dnů před odjezdem: stornopoplatky ve výši 50 % z ceny,
  - od 20 do 4 dnů před odjezdem: stornopoplatky ve výši 80 % z ceny,
  - méně než 4 dny před odjezdem zájezdu nebo bez oznámení: stornopoplatky ve výši 100 % z ceny.
- 4) V případě, že účastník rušící svou účast zajistí za svou osobu náhradníka, který řádně uzavře cestovní smlouvu a uhradí minimálně zálohu na cenu zájezdu, má právo na vrácení veškerých přijatých záloh a doplatků snížených o náklady vzniklé se změnou účastníků (např. změny ubytování apod.)

## **V. Minimální počet účastníků zájezdu**

- 1) Te7 si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy z důvodu nedostatečného počtu zákazníků přihlášených k předmětnému zájezdu, a to nejpozději do 20 dnů před začátkem zájezdu. Tuto skutečnost je Te7 povinna oznámit písemně zákazníkovi odesláním písemného odstoupení od smlouvy nejpozději 20. den před zahájením zájezdu. Toto odstoupení je účinné okamžikem doručení zákazníkovi. V případě pozdějšího zrušení zájezdu se postupuje podle bodu XI.3 Podmínek.
- 2) V případě tohoto odstoupení kancelář Te7 má zákazník nárok na vrácení veškerých již jím uhrazených záloh a doplateků s výjimkou nákladů vynaložených na záležitosti zákazníkem trvale využitelného charakteru, např. dlouhodobého víza apod.
- 3) Nedostatečným počtem u zájezdů s autobusovou dopravou méně než 15 zákazníků.

## **VI. Pojištění**

- 1) Není-li v katalogu Te7 výslovně uvedeno jinak, ceny zájezdů v sobě nezahrnují pojištění léčebných výloh a nákladů na repatriaci.
- 2) Každý zákazník je povinen pro zájezd uzavřít odpovídající pojištění léčebných výloh a nákladů na repatriaci pro cesty do zahraničí. Uzavírá-li zákazník toto pojištění individuálně, je povinen uzavření takového odpovídajícího pojištění prokázat při odjezdu zájezdu.
- 3) V případě, že zákazník uzavře cestovní pojištění tak, že využije nabídky Te7 ke zprostředkování pojištění, je povinen uhradit pojistné do 14 dnů od obdržení předpisu k úhradě. Přesné a úplné znění pojistných podmínek je k dispozici v kancelářích Te7 a účastník má právo si je vyžádat k nahlédnutí. V případě, že zákazník využije nabídky Te7 a toto cestovní pojištění uzavře, výslovně tímto prohlašuje, že se seznámil s úplným zněním pojistných podmínek tohoto pojištění. Zároveň se tímto výslovně vzdává práva se odvolávat na neznalost těchto pojistných podmínek a uznává svoji odpovědnost za druh a rozsah pojištění, které si sjednal.
- 4) V případě, že zákazník nevyužije nabídky Te7 a uzavře jiné cestovní pojištění, výslovně tímto prohlašuje, že se seznámil s úplným zněním pojistných podmínek tohoto pojištění a uvedené pojištění si sám vybral. Tímto uznává svoji odpovědnost za druh a rozsah pojištění, které si sám sjednal a není oprávněn nároky z chybně uzavřené pojistné smlouvy uplatňovat proti Te7.
- 5) V případě, že zákazník není schopen se při odjezdu zájezdu prokázat platným cestovním pojištěním dle bodu VI.2 Podmínek, zavazuje se uzavřít odpovídající pojištění prostřednictvím Te7, a to na vlastní náklady a odpovědnost a za podmínek dle bodu VI.3 Podmínek. V případě, že zákazník odmítne uzavřít cestovní pojištění a jinak si toto nezajistí, vyhrazuje si Te7 právo zákazníka vyloučit ze zájezdu a odstoupit od Cestovní smlouvy. Zákazník je poté povinen uhradit stornopoplatky dle bodu IV.3 Podmínek.

## **VII. Zahájení zájezdu**

- 1) Zahájením zájezdu (odjezdem) se rozumí
  - a) nástup klienta do autokaru či jiného prostředku na předem určených zastávkách v případě, že se jedná o zájezd s autokarovou či jinou přepravou.
- 2) Zákazníci jsou povinni se dostavit k odbavení nejméně 30 minut před odjezdem.

## **VIII. Další povinnosti zákazníka**

- 1) Zákazník je povinen:
  - a) dostavit se podle instrukcí Te7, ve stanoveném čase na místo, kde má být zájezd na základě cestovní smlouvy a Pokynů k odjezdu zahájen,
  - b) řádně označit a uzamknout svá zavazadla či sportovní prostředky, což je základní podmínkou pro uplatnění případného nároku na náhradu škody,
  - c) dodržovat další stanovené pokyny k odjezdu, např. opatřit si odpovídající sportovní vybavení apod.
  - d) bez zbytečného odkladu sdělovat Te7 své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- 3) Zákazník je vzhledem k povaze zájezdů Te7 povinen zohlednit při zúčastnění se zájezdů svůj zdravotní stav a podmínky zájezdu. Podpisem cestovní smlouvy zákazník prohlašuje, že nezamlčí informace podstatné pro posouzení jeho zdravotního stavu vzhledem k podmínkám zájezdu a sám na vlastní odpovědnost posoudí své schopnosti a možnosti se zájezdu zúčastnit. Zákazník dále bere na vědomí tyto skutečnosti:
  - a) v případě zájezdů se sportovním charakterem je zákazník povinen chovat se způsobem odpovídajícím charakteru zájezdu. Podpisem cestovní smlouvy bere zákazník výslovně na vědomí zvýšené riziko vyplývající z fyzické náročnosti těchto zájezdů, nestandardních podmínek dopravy a ubytování i zvýšenou opatrnost o vlastní majetek a zdraví.
  - c) v případě cyklistických zájezdů je zákazník povinen chovat se způsobem odpovídajícím podmínkám zájezdu včetně ubytování v kempech, dopravy kol a samostatnosti zákazníka během cyklistické části zájezdu. Podpisem smlouvy bere zákazník výslovně na vědomí zvýšené riziko vyplývající z fyzické náročnosti těchto zájezdů, podmínek dopravy i ubytování (např. v kempech) i zvýšenou opatrnost o vlastní majetek během celého zájezdu včetně doporučení nevozit s sebou hodnotnější cyklistický materiál.
- 4) Zákazník podpisem cestovní smlouvy bere na vědomí, že je osobně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotnických předpisů země, do které cestuje nebo je cestou transitní. Veškeré náklady i škodu způsobenou nedodržením těchto předpisů nese zákazník.

5) V případě tzv. vlastní dopravy se touto rozumí nečerpání dopravy společné, a to po celou dobu trvání zájezdu bez výjimky.

#### **IX. Odpovědnost za účastníky zájezdu**

- 1) Cestovní kancelář Te7 odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
- 2) Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy, Podmínek, příp. zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře způsobem uvedeným v čl. XII Podmínek (Reklamační řád), jinak právo zaniká.
- 3) Te7 se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinil on ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:
  - a) zákazníkem,
  - b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo
  - c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- 4) V případě, že vznikla zákazníkovi škoda způsobená třetí osobou, kterou nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat, je Te7 povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc. Na tuto povinnost se přiměřeně užití ustanovení § 852k Občanského zákoníku.

#### **X. Poskytování služeb**

- 1) Pokud po zahájení zájezdu nebude moci Te7 poskytnout řádně a včas všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část, tak jak bylo ujednáno v cestovní smlouvě, provede bezplatně a bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.
- 2) Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.
- 3) Cestovní kancelář je oprávněna použít ke splnění cestovní smlouvy jiných osob.

#### **XI. Odstoupení od smlouvy**

- 1) Je-li Te7 z objektivních důvodů nuceno změnit před zahájením zájezdu podmínky cestovní smlouvy, může navrhnout změnu cestovní smlouvy i s uvedením změněné ceny zájezdu. Zákazník má právo do 5 dnů od doručení tohoto návrhu změny písemně od smlouvy odstoupit, pokud takto neučiní, má se za to, že se změnou cestovní smlouvy souhlasí.
- 2) Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu nebo po započítání cesty od smlouvy odstoupit s okamžitou platností v těchto případech:
  - a) V případě, že zákazník neuhradil zálohu či doplatek ceny zájezdu a služeb s ním spojených za podmínek stanovených v čl. II a III 2 těchto podmínek.
  - b) Pokud zákazník vážně narušuje průběh zájezdu, zvláště pak v případech, pokud zákazník ohrožuje svým jednáním majetek, život či zdraví svoje, jiných účastníků zájezdu nebo třetích osob. V takovémto případě nemá zákazník nárok na vrácení alikvotní části ceny poskytnutých služeb, které nebyly čerpány. Dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou. Případný nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
  - c) V důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým Te7 nemohlo zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Te7 má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb zákazníkovi.
  - d) Pokud zákazník vážně poruší povinnosti stanovené těmito Podmínkami, především nesplní povinnost spojené s řádným pojištěním, cestovními doklady apod. V takovémto případě nemá zákazník nárok na vrácení alikvotní části ceny poskytnutých služeb, které nebyly čerpány. Dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou. Případný nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
- 4) Zruší-li Te7 zájezd ve lhůtě kratší než 20 před termínem zahájení zájezdu, je povinnou uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Této povinnosti se kancelář zprostit, dojde-li ke zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu účastníků uvedeného v čl. V Podmínek nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.
- 5) Za odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy se také považuje, pokud zákazník nenastoupí k zahájení zájezdu. Zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny poskytnutých služeb, které nebyly čerpány a je povinen uhradit stornopoplatky. Případný nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
- 8) Veškerá odstoupení od cestovní smlouvy musí být písemná a jsou účinná okamžikem doručení adresátovi.

#### **XIII. Reklamační řád, reklamace**

- 1) Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními Cestovní smlouvy, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v ČR a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 2) Jestliže zákazník zjistí, že služba mu poskytnutá má vadu, především že se odlišuje od služeb uvedených v katalogu a v Pokynech k odjezdu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za vadu (dále jen „reklamací“).
- 3) Zákazník může uplatnit reklamaci pouze za svoji osobu a za osoby, za které reklamované služby objednal.

- 4) Během zájezdu je zákazník povinen uplatnit reklamaci neprodleně po jejím zjištění u průvodce kanceláře, resp. vedoucího zájezdu, nebo u k tomu pověřeného pracovníka. O tom sepíše pracovník cestovní kanceláře nebo k tomu pověřený pracovník notifikační protokol, kde se uvede doba uplatnění vady, v čem zákazník vadu spatřuje a co požaduje. Protokol podepíše jak průvodce či k tomu oprávněná osoba, tak i zákazník.
- 5) Po ukončení čerpání služeb (zájezdu) je zákazník povinen uplatnit reklamaci písemnou či ústní formou, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu.
- 6) Zákazník může uplatnit reklamaci dle občanského zákoníku, a to výhradně za svoji osobu, rodinné příslušníky a za osoby, za které reklamované služby objednal, nejlépe písemnou formou.
- 7) Reklamaci je zákazník povinen uplatnit písemně na adresu cestovní kanceláře a nebo ústně v sídle cestovní kanceláře, pokud v tomto případě nelze vyřídit reklamaci ihned, bude odpovědným pracovníkem sepsán záznam, obsahující následující náležitosti: veškeré osobní údaje, identifikaci zájezdu, předmět reklamaci, okamžik zajištění reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník vyrozuměn písemně.
- 8) V případě, že uplatněná reklamace neobsahuje výše uvedené skutečnosti, není cestovní kancelář povinna k této reklamaci přihlížet a je povinna o této skutečnosti písemně informovat. V případě, že reklamace bude zákazníkem dodatečně doplněna o chybějící údaje, běží lhůta až ode dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláři.
- 9) Pracovník cestovní kanceláře, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace cestovní kanceláři. V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o dalších 30 dnů.
- 10) Reklamuje-li zákazník vadu služeb cestovní kanceláře v průběhu jejich poskytování u pověřeného pracovníka cestovní kanceláře (průvodce zájezdu, vedoucího zájezdu apod.), může tento průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamace zjednána náprava ihned, je zákazník povinen uplatnit svoji reklamaci po svém návratu a následně tohoto článku všeobecných podmínek.
- 11) Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, apod.
- 12) Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

#### **XIV. Závěrečná ustanovení**

- 1) Tyto všeobecné smluvní podmínky a specifikace zájezdu Te7 jsou neoddělitelnou součástí závazného formuláře cestovní smlouvy.
- 2) Zákazník stvrzuje svým podpisem cestovní smlouvy, že těmto podmínkám rozumí a v plném rozsahu tyto respektuje.
- 3) Tyto všeobecné cestovní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 1. 2012 a platí pro zájezdy Te7 a rovněž zájezdy na objednávku, nestanoví-li dohoda mezi účastníky jinak.

#### **CESTOVNÍ SMLOUVA**

ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a §852 Občanského zákoníku