

## 1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy (v případě zájezdu) nebo závazné přihlášky (v případě akce) a potvrzením CK, popř. autorizovaným prodejcem, jenž je povinen prokázat své zmocnění k uzavírání smluv a zákazník je oprávněn si tuto skutečnost ověřit. Převzetím vyplněné a podepsané cestovní smlouvy (závazné přihlášky) zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. Právní vztah vzniká vždy mezi CK a zákazníkem. Zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kancelář CK cestovní smlouvu (závaznou přihlášku), nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. V těchto případech jde o typ smlouvy ve prospěch třetího, ve smyslu § 50 občanského zákoníku. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených ve smyslu § 852f novely občanského zákoníku.

## 2. Účast na zájezdech (akcích)

Účastník zájezdu (akce) musí v době před nástupem zájezdu (akce) dosáhnout 18 let. Osoby od 15 do 18 let se mohou zájezdu (akce) zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce.

Zájezdem se rozumí ustanovení §1 odst.1 písm. a-c. zákona 159/1999 Sb. a zákazník se přihlašuje podpisem cestovní smlouvy. Akcí jsou služby cestovní kanceláře, které nejsou zájezdem ve smyslu zákona 159/1999 Sb. a zákazník se na ně přihlašuje podpisem závazné přihlášky.

## 3. Přihlášení na zájezd (akci), potvrzení účasti a platba

Na zájezd (akci) se zákazník může přihlásit přímo v CK nebo u autorizovaných prodejců, kteří uzavřeli Komisionářskou smlouvu o prodeji zájezdů (akcí) cestovní kanceláře CK Tušla. Objednat zájezd (akci) lze i telefonem, faxem či prostřednictvím internetu (viz katalog).

## 4. Cena zájezdu (akce)

Cenu zájezdu (akce) se rozumí cena uvedená v cestovní smlouvě (závazné přihlášce). Cestovní smlouvou (závaznou přihláškou) se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd (akci), a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy (závazné přihlášky) zákazníkem nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.

Při uzavření cestovní smlouvy (závazné přihlášky) má CK právo požadovat zálohu ve výši 30 % z celkové ceny za dohodnuté služby. Zbývající část ceny musí být uhrazena tak, aby úhrada byla CK doručena nejpozději 40 kalendářních dnů před termínem poskytnutí první služby. Bez plné úhrady bude zákazníkovi zrušena účast na akci a neprodleně vrácena již uhrazená částka po odečtení příslušných stornopoplatků, sjednaných v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu (akce) nejpozději 21 dní před zahájením a v této liště též písemně oznámit zákazníkovi zvýšení ceny za těchto podmínek:

- došlo ke zvýšení ceny za dopravu, popř. cen pohonných hmot
- došlo ke zvýšení plateb spojených s dopravou
- směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu vzrostl v průměru o více než 10 %

CK však v tomto případě garantuje původní cenu zájezdu (akce) do výše uhrazené zálohy, takže případnému zvýšení ceny podléhá pouze dosud neuhrazená částka. V případě úhrady 70 % zálohy garantuje CK cenu původní. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu (akce) z důvodu jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy (závazné přihlášky). Navrhne-li CK změnu cestovní smlouvy (závazné přihlášky), má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy (závazné přihlášky) souhlasit. Pokud zákazník do 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy (závazné přihlášky) od cestovní smlouvy (závazné přihlášky) neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

## 5. Práva a povinnosti

Před zahájením zájezdu (akce) má zákazník právo písemně oznámit CK, že se zájezdu (akce) místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou (závaznou přihláškou). Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu (akce) a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK

v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

Zákazník může před zahájením zájezdu (akce) od cestovní smlouvy (závazné přihlášky) odstoupit a má právo na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech:

- při zrušení zájezdu (akce) ze strany CK
- při změně termínu ze strany CK
- při závažné změně programu
- při změně ceny zájezdu (akce) s výjimkou případů uvedených v bodě 4
- při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů (akcí)

Za závažnou změnu se nepovažuje, je-li ubytování u objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti.

- při závažné změně způsobu přepravy

Za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové a odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních a podobných důvodů.

Pokud zákazník do 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy (závazné přihlášky) od smlouvy (závazné přihlášky) neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí.

CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu (akce), pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se původním podmínkám, resp. zaměření zájezdu (akce)

- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou cestovní kanceláře CK Tušla, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu (akce) a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality, jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny
- CK si vyhrazuje právo na změnu věčného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci

## 6. Zrušení zájezdu (akce) ze strany CK a ze strany zákazníka

CK má právo v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, který činí u autobusových zájezdů (akcí) 30 osob, zájezd (akci) zrušit, nejpozději 5 dnů

před termínem poskytnutí první služby. Zákazník obdrží neprodleně zpět úhradu za již zaplacené služby, ale zároveň nemá nárok na žádnou další náhradu.

CK je také oprávněna zrušit zájezd (akci) v důsledku vyšší moci nebo neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.

Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu (závaznou přihlášku) s CK kdykoliv před poskytnutím první služby. Zrušení zájezdu (akce) musí být oznámeno písemně. Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností CK stanovených cestovní smlouvou (závaznou přihláškou) nebo odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu (akce) z důvodu porušení povinností zákazníkem, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu (akce) podle zrušené cestovní smlouvy (závazné přihlášky) a zákazník je povinen zaplatit cestovní kanceláři stornopoplatek.

## 7. Stornopoplatky

Stornovací poplatky se vypočítávají z celkové ceny a za všechny stornované osoby.

Stornopoplatky:

- zrušení zájezdu (akce) do 3 kalendářních dnů po vzniku smluvního vztahu, avšak 60 a více kalendářních dnů před termínem poskytnutí první služby 200 Kč
- 60 a více kalendářních dnů před termínem poskytnutí první služby 10 %
- 59 - 40 kalendářních dnů před termínem poskytnutí první služby 20 %
- 39-20 kalendářních dnů před termínem poskytnutí první služby 50 %
- 19-10 kalendářních dnů před termínem poskytnutí první služby 80 %
- 9 a méně kalendářních dnů před termínem poskytnutí první služby 100 %
- v případě, že zákazník na zájezd (akci) nenastoupí, v případě předčasného ukončení zájezdu (akce) ze strany zákazníka, nebo jeho opožděného nástupu na zájezd (akci), v případě vyloučení zákazníka ze zájezdu (akce) v důsledku porušení norem slušného chování či porušení celních a pasových předpisů

## 8. Reklamační řád

Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří zákazník uplatňuje:

- v CK
  - u autorizovaných prodejců, kde reklamované služby zakoupil
  - v místě poskytování služeb u průvodce nebo jiného, cestovní kanceláři pověřeného pracovníka.
- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Není-li reklamaci vyhověno hned na místě samém, je povinen průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kanceláři pověřený pracovník sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který bude součástí písemného oznámení reklamace zákazníkovi, a to neprodleně, nejpozději však do 90 dnů od skončení reklamovaného zájezdu (akce), jinak jeho právo zaniká. Zákazník je povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazně skutkově doložit, současně je povinen předložit doklad o poskytnuté službě, stejnopis cestovní smlouvy (závazné přihlášky) apod. Po přezkoumání všech skutečností CK rozhodne o reklamaci do 30 dnů od jejího doručení.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu či akce
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat
- CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě samém a jejichž organizátorem není CK

## 9. Pojištění

Zda je nebo není pojištění zahrnuto v ceně zájezdu (akce), je vždy uvedeno v katalogu nebo jiných propagačních materiálech CK. V případě, že pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu (akce), nebo v případě, že rozsah pojištění je pro zákazníka nedostačující, je zákazník povinen sjednat si pojištění na vlastní náklady. Nepojištěný zákazník cestuje na vlastní riziko.

## 10. Využívání osobních dat

Zákazník souhlasí uzavřením cestovní smlouvy (závazné přihlášky) s tím, aby cestovní kancelář CK Tušla v souladu s ustanovením zák. č.101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodného čísla. Údaje budou předávány pouze v míře nezbytně nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

## 11. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dnem 1. 1. 2005 a vztahují se na všechny zájezdy a akce pořádané CK Tušla.

Víme, kudy kam.

**Tušla**<sup>®</sup>  
CESTOVNÍ KANCELÁŘ

**HOT LINE - ASISTENČNÍ LINKA:**

**733 398 975**

Linka je k dispozici v den odjezdu a slouží k vyřizování nezbytných záležitostí souvisejících se zájezdem, které nebylo možné vyřídit v průběhu provozní doby CK.

**tel.:** 542 219 331, 542 217 191

**fax:** 542 212 999

**mobil:** 603 444 954

**skype:** tusla-brno

**e-mail:** ck@tusla.cz

**web:** www.tusla.cz

**Veselá 14, 602 00 Brno**

**1.10. - 31.3. Po - Pá: 9:00 - 18:00**

**1.4. - 30.9. Po - Čt: 9:00 - 17:00**

**Pá: 9:00 - 15:00**

**(přestávka 13:00 - 13:30)**