

5. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy nebo odstoupí-li TIPATOUR od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem stanovené smlouvou a Podmínkami, je zákazník povinen zaplatit TIPATOURU odpustné ve výši stanové v těchto Podmínkách, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

6. Odstupné u zájezdů a služeb cestovního ruchu je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo služeb cestovního ruchu, nejmeně však:

v případě odstoupení od smlouvy nejpozději:

- **do 45 dnů před zahájením** zájezdu/služeb cestovního ruchu:
 - 200,- Kč u zájezdů a pobytů v ČR a SR
 - 500,- Kč u ostatních destinací
- **od 44 do 30 dnů před zahájením** zájezdu/SCR:
 - 10 % z celkové ceny
 - (nejméně 200,- Kč u zájezdů a pobytů v ČR a SR a 500,- Kč u ostatních destinací)
- **od 29 do 21 dnů před zahájením** zájezdu/SCR:
 - 40 % z celkové ceny
- **od 20 do 15 dnů před zahájením** zájezdu/SCR:
 - 50 % z celkové ceny
- **od 14 do 7 dnů před zahájením** zájezdu/ SCR:
 - 75 % z celkové ceny
- **v době kratší než 6 dnů od zahájení** zájezdu SCR:
 - 100 % z celkové ceny

7. Výše odpustného při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd/služeb cestovního ruchu je stanovena za osobu vč. dětí.

8. Celkovou cenou zájezdu/služeb cestovního ruchu se rozumí cena vč. všech objednaných fakultativních služeb.

9. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady TIPATOURU a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb (např. v případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbyvajících osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

10. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

11. Pokud zákazník na zájezd/službu cestovního ruchu nenastoupí bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu/pobytu z důvodu, že nesplnil některou povinnost dle čl. III odst. 2 Podmínek, hradí 100 % sjednané ceny.

12. Pokud zákazník již na základě smlouvy provedl úhradu nebo její část a TIPATOURU vzniklo právo na odpustné, budou vzájemně pohledávky započteny. TIPATOUR případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odpustné, nebo zákazník neprodleně doplatí TIPATOURU rozdíl mezi odpustným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

Článek VII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. TIPATOUR odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu a v případě zájezdu má TIPATOUR povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnáží.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných TIPATOUREM podle Smlouvy o zájezdu musí být učiněno včas, určité a srozumitelně.

3. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou.

4. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout TIPATOURU bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém u průvodce/delegáta TIPATOURU, případně pokud zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce TIPATOURU či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb - např. u vedoucího provozovny poskytující služby nebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Při výskytu vady v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuelním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší.

Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže TIPATOUR odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžitě nápravy.

5. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu, má zákazník právo uplatnit v TIPATOURU případně u zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

6. TIPATOUR odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li TIPATOUR vadu u určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez zaplacení odpustného.

7. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne TIPATOUR bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhané náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje Smlouva o zájezdu, poskytne TIPATOUR zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhané náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je TIPATOUR povinen, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovněžnou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

8. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou o zájezdu, nese TIPATOUR náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v

rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. TIPATOUR se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

9. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu TIPATOURU (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

Článek VIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMŮ

1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, TIPATOURU a jejich obchodních partnerů.

2. TIPATOUR odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že on nebo jeho poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákaznickem, třetí osobou, která není spojená s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřeekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí TIPATOUR škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost TIPATOURU hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

4. Vznikla-li TIPATOURU škoda porušením povinnosti zákaznickem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit

Článek IX. POJIŠTĚNÍ

Povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře

TIPATOUR, jako pořadatel zájezdu, uzavřel s pojišťovnou Union poistovňa, a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2, IČ 242 63 796, www.unionpoistovna.cz, telefon: +421 2 2081 1811 union@unionpoistovna.cz. pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

TIPATOUR je povinen předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu nebo Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu.

Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti TIPATOURU v důsledku neplnění Smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Cestovní pojištění

1. Součástí zájezdu, pobytů a služeb cestovního ruchu nabízených TIPATOUREM NENÍ pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím TIPATOURU. TIPATOUR na vyžádání zákazníka takového pojištění zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou.

3. Cestovní pojištění musí být sjednáno společně s uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě cestovního ruchu.

4. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím TIPATOURU nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Článek X. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

Zpracování osobních údajů zákazníka a spolecestujících

1. Zákazník je srozuměn s tím, že TIPATOUR je oprávněn pro účely plnění SoZ/SoSCR za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, údaje o alergiích, léčích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

2. Pro účely plnění SoZ/SoSCR budou informace v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům TIPATOURU zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům, delegátům, pojišťovně). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ/ SoSCR, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského

hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

3. Zákazník bere na vědomí, že TIPATOUR je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

4. Zákazník bere na vědomí, že TIPATOUR bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštu či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu tipatour@tipatour.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

5. Zákazník může souhlasit s tím, že TIPATOUR bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ/ SoSCR uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ/ SoSCR zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolecestující osobu udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním TIPATOURU, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu tipatour@tipatour.cz.

b) Požadovat od TIPATOURU přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby TIPATOUR omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od TIPATOURU kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je TIPATOUR povinen mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které TIPATOUR zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá TIPATOUR osobní údaje zákazníka jinému správci.

Článek XI. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouvy, na které se využívají tyto Podmínky, se řídí českým právem.

2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto Podmínky použijí.

3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí ty Podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto Podmínky, má zákazník který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, 120 00. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz .

5. Zákazník, který si koupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

6. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.12.2019. Dnem nabytí účinnosti těchto Podmínek pozbyvají účinnosti Podmínky ze dne 1.12.2018.

7. Nedílnou součástí Podmínek jsou **Důležité informace pro klienty**.

8. TIPATOUR si vyhrazuje právo změnit údaje uvedené v katalogu a ostatních nabídkách.

DŮLEŽITÉ INFORMACE PRO KLIENTY CESTOVNÍ KANCELÁŘE TIPATOUR

Zájezdy do Chorvatska:

UBYTOVÁNÍ: Zákazník má nárok na předem objednané a potvrzené ubytování. Neobsadí-li zákazník objednaná lůžka, nemá nárok na vrácení peněz. Ceny v katalogu jsou uváděny většinou za osobu (apartmá za celé apartmá), prodávány jsou však celé pokoje. Při neobsazení všech lůžek v pokoji je třeba počítat s doplacením neobsazených lůžek. Neobsazená přistýlka se většinou neúčtuje. Přistýlka může mít formu pevného lůžka, rozkládacího lehátka nebo křesla, pohovky, molitanové matrace, palandy, nebo jinou. Použití přistýlky může značně zmenšit volný prostor v pokoji, a tedy musíte počítat se sníženým pohodlím. Pokoje strana moře nezaručují výhled na moře, ale pouze orientaci. Vaše žádosti o umístění pokojů v hotelu nebo apartmá (poschodí, čísla pokojů) jsou z naší strany nahlášeny, ale nezaručujeme, že budou akceptovány ubytovatelem. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na ně nemá vliv. Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10 hodin (pokud není uvedeno jinak). Apartmá a pokoje „no name“ – bezjmenné – přesnou adresu se klienti dozvědí při příjezdu do letoviska v ubytovací kanceláři uvedené na ubytovacím poukazu. Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí do apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že majitel objektu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat. Fotografie hotelových pokojů a v ostatních ubytovacích zařízeních např. vilách a apartmánech i snímky kuchyní, ložnic a dalších, mají pouze informační charakter, protože vzhledem k různým dispozicím jednotlivých pokojů a apartmánů není možné, aby byly všechny stejné. Popis i snímky zařízení vycházejí z materiálů dodaných ubytovatelem, z oficiálních stránek zařízení a z dalších materiálů hotelu nebo vily. Informace o možnosti využití Wi-Fi internetu jsou poskytnuty ubytovateli, negarantujeme rychlost připojení ani 100% funkčnost. Zaznačení kapacit na mapách je pouze orientační. Údaje o vzdálenostech hotelů a vil od pláže jsou v popisu katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů se mohou lišit. Upozorňujeme, že ručníky se v apartmánech ani vilách nemění. Ručníky na pláž si musí klient vzít vlastní.

STRAVOVÁNÍ: Rozsah stravy je u každého ubytovacího objektu uveden. Hotely a penziony obvykle polopenze (snídaně a večeře), apartmá vlastní vaření. Formu stravování si určuje každé ubytovací zařízení samo. Může se jednat o švédské stoly nebo výběr z menu. V některých zařízeních může dojít na okraji sezóny nebo při nižším obsazení ubytovacího zařízení ke změně v rozsahu poskytované stravy – zrušení výběru z několika menu, švédského stolu a přejítí na stravování formou jednotného menu.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA: Pokud máte zakoupené privátní apartmány nebo pokoje, autobus Vás vysadí u partnerské agentury, kde se nahlásíte na ubytování. Všichni partneři nezajišťují rozvozy zavazadel a klientů k ubytování. Všechna místa v autobuse mají stejnou hodnotu. Při usazování do autobusu přihlížíme na datum zakoupení zájezdu a poté na individuální přání klientů. K urychlení přepravy se využívá svozových transferů. Jako svozové dopravní prostředky jsou vedle autobusů (mohou být i linkové, Flixbus nebo Regio Jet) využívány mikrobuses, popřípadě i osobní automobily. Minimální počet účastníků pro svoz/rozvoz z jednoho nástupního místa je 5 osob. Při nižším počtu osob bude klientovi nahlášena změna nástupního místa. Vyhradíme si právo vyloučit z přepravy osoby pod vlivem alkoholu, drog, osoby agresivně se chovající nebo vulgárně napadající posádku autobusu a spolupracující a to bez nároku na finanční kompenzaci. Více informací o dopravě naleznete na str. 4. Příjezdy do letovisek jsou vždy v sobotu v ranních až dopoledních hodinách, odjezdy jsou v sobotu ve večerních hodinách – po povinném devítihodinovém odpočinku řidičů. Nástupy na ubytování jsou většinou po 14. hodině, v den odjezdu je klient povinen opustit ubytování nejpozději do 10 hodin (není-li uvedeno jinak).

KLIMATIZACE: Klimatizace může být v hotelech centrální, což znamená ovládaná recepčí. V apartmánech může být klimatizace vestavěná i přenosná. U vil, kde je klimatizace na vyžádání, musí být požadavek na klimatizaci uveden ve smlouvě.

SLUŽBY PRŮVODCŮ A DELEGÁTŮ: U každé ubytovací kapacity je vždy uvedeno, zda je v dané lokalitě delegát cestovní kanceláře. Delegát má vždy na starost více letovisek a více hotelů. Delegát neasistuje při ubytování. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přiměřených prostředků (informační tabule s časy schůzek a s pohotovostními kontaktem na delegáta). V průběhu dopravy a autobusových pobytových zájezdů budete většinou doprovázeni technickým průvodcem. Animační program je neplacenou službou. Služba delegátů je službou cestovní kanceláře klientům nad rámec služeb, které jsou součástí ceny, ale kterou klient neplatí.

DĚTI: Věková hranice dětí se u jednotlivých zařízení liší. Děti do 2–3 let věku (tzv. infanti) bývají většinou v hotelu zdarma, bez nároku na služby (bez lůžka a stravování). Ve vilách jsou obvykle infanti zpoplatněni (viz ceník).

DOMÁCÍ ZVÍŘATA: Pobyt se psy, eventuálně jinými domácími zvířaty, je možný pouze na vlastní dopravu do ubytovacích zařízení, kde je tato možnost uvedena. Zvíře není umístěno v kotci a není pro něj zajištěna strava. Při objednání pobytu je třeba uvést plemeno psa, neboť jeho účast je někdy podmíněna jeho velikostí. Majitel zvířete si musí obstarat všechny požadované doklady pro cestování se zvířaty. Poplatek za zvíře je vybírán přímo na místě. Zvířata nesmí do restaurace. Na hlavních plážích mají vstup zakázán.

ÚČAST CIZINCŮ: Pobytů uvedených v katalogu se mohou účastnit. Na účast cizinců je zákazník povinen upozornit při objednávce pobytu v cestovní kanceláři.

UBYTOVACÍ POUKAZ A POKYNY NA CESTU: Po uhrazení plné ceny pobytu, cca 5–7 dnů před nástupem, obdrží zákazník v cestovní kanceláři ubytovací poukaz, tzv. voucher a pokyny na cestu. Zákazník je povinen si voucher překontrolovat a případné nesrovnalosti okamžitě řešit s cestovní kanceláří. Na ubytovacím poukazu je uvedena adresa a telefon ubytovacího zařízení, objednaný typ ubytování a rozsah stravování s uvedením první a poslední služby s časem nástupu na pobyt a ukončení pobytu. V pokynech na cestu nalezne zákazník bližší informace o čase a místě odjezdu, ubytovacím zařízení, výši některých poplatků hrazených na místě a další důležité informace. Informace o cenách fakultativních služeb, vstupů, apod. budou také uvedeny v pokynech na cestu.

RŮZNÉ: Při posuzování reklamací je postupováno v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem, které jsou vydány v souladu s občanským zákoníkem (plné znění těchto dokumentů je k dispozici na pobočkách, na webu a v katalogu cestovní kanceláře Tipatour), a vychází z principu účelnosti, tj. zda poskytnuté služby umožňují plnit hlavní předpokládaný účel zájezdu, který lze očekávat, např. odpočinek u moře. Na subjektivní hodnocení klientů u jednotlivých

poskytnutých služeb nelze bohužel brát zřetel. Stejně nelze zohledňovat ani subjektivní hodnocení jakosti služeb a prostředí.

SLEVA: Sleva za včasný nákup je vázána na jméno účastníka, typ ubytování a termín. Při změně jména účastníka, typu ubytování nebo termínu bude sleva za včasný nákup odebrána.

ZÁVĚREM: Vzhledem k tomu, že katalog je připravován se značným časovým předstihem, nemůže cestovní kancelář ručit za platnost všech údajů v něm uvedených. V období od vytištění katalogu a zakoupení pobytu může dojít ke změně cen (změna cen potravin, energie), změně majitele a dalším změnám. O všech případných změnách budete informováni v cestovní kanceláři TIPATOUR.

Pobyty Česká republika, Slovensko, Maďarsko, Rakousko, Slovinsko:

CENA A DÉLKA POBYTU: uvedená cena je **ZA POČET NOCÍ** uvedený v ceníku. U každé ubytovací kapacity je uvedena **MINIMÁLNÍ DÉLKA POBYTU** (v uvedeném období), kterou je při zachování ceny třeba dodržet. **POBYTY NA SILVESTRA, VÁNOCE, VELIKONOCE A POBYTY S PROGRAMEM** (např. lázeňské pobyty se zahrnutými procedurami či vstupy) **NELZE ZKRÁTIT**. V ostatních obdobích a při dodržení uvedených specifikací lze délku pobytu **UPRAVIT DLE PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA** (všem našim klientům se vždy snažíme vyjít s délkou pobytu maximálně vstříc)

CENY POBYTU: cena zahrnuje služby uvedené. Ostatní služby a poplatky hradí zákazník přímo na místě (např. poplatek z předchozího ubytování, lázeňský poplatek, pobytová taxa, sauna, fitness, parkovné, poplatek za psa, půjčovné, atd.) – s výše poplatků Vás seznámí cestovní kancelář, popř. budou součástí odbavení – výše poplatků je pouze informativní a v době pobytu se může lišit.

DOPRAVA: zákazník si dopravu do místa pobytu zajišťuje sám (není-li uvedeno jinak). Při využití veřejné dopravy doporučujeme si vzhledem ke změnám autobusových či vlakových spojů spojení ověřit.

UBYTOVÁNÍ: zákazník má nárok na předem objednané a potvrzené ubytování. Neobsadí-li zákazník objednaná lůžka, nemá nárok na vrácení peněz. Ceny jsou uváděny většinou za osobu (pokud není uvedeno jinak), prodávány jsou však celé pokoje. Při neobsazení všech lůžek v pokoji je třeba počítat s doplacením neobsazených lůžek. Neobsazená přistýlka se většinou neúčtuje. Přistýlka může mít formu pevného lůžka, rozkládacího lehátka nebo křesla, pohovky, molitanové matrace, palandy, nebo jinou. Použití přistýlky může značně zmenšit volný prostor v pokoji.

STRAVOVÁNÍ: rozsah stravy je u každého ubytovacího objektu uveden. Formu stravování si určuje každé ubytovací zařízení samo. Může se jednat o švédské stoly, jednotné menu, výběr z několika jídel, nebo o talony, popř. jiné. U stravování formou talonů není podmínkou, že hodnota talonů předem zaplacených v cestovní kanceláři pokrývá plně ceny jídel na jídelním lístku. V některých zařízeních může dojít na okraji sezóny nebo při nižším obsazení ubytovacího zařízení ke změně v rozsahu poskytované stravy – zrušení výběru z několika menu, švédského stolu a přechod na stravování formou jednotného menu.

SLUŽBY: TIPATOUR nezaručuje dostatečný počet televizorů, sportovních potřeb, jiného zařízení či služeb, které ubytovatelé na místě půjčují či poskytují. TIPATOUR rovněž nezodpovídá za uzavření/ukončení provozu některých zařízení (památky, koupaliště, bazény, lyžařské vleky, skibusy, obchody, restaurace a další), které nejsou součástí ubytovacího zařízení.

DĚTI: věková hranice dětí se u jednotlivých zařízení liší. Uvedenou věkovou hranici se rozumí věk dítěte, kterého nesmí dítě dosáhnout v době pobytu. Děti do 2–3 let věku (tzv. infanti) bývají obvykle zdarma, bez nároku na služby (bez lůžka, stravování) Není-li v objednávce uvedeno datum narození dítěte, nelze uplatnit zvýhodnění pro děti (dětské ceny nebo slevy).

DOMÁCÍ ZVÍŘATA: pobyt se psy, eventuálně jinými domácími zvířaty, je možný jen v ubytovacích zařízeních, kde je tato možnost uvedena. Zvíře není umístěno v kotci a není pro něj zajištěna strava. Při objednání pobytu je třeba uvést plemeno psa, neboť jeho účast je někdy podmíněna jeho velikostí. Majitel zvířete si musí obstarat všechny požadované doklady pro cestování se zvířaty. Poplatek za zvíře je vybírán přímo na místě. Zvířata se nesmí volně pohybovat v restauraci nebo v jídelně.

ÚČAST CIZINCŮ: uvedených pobytů se mohou účastnit i cizinci. Na účast cizinců je třeba upozornit při objednání pobytu.

UBYTOVACÍ POUKAZ A POKYNY NA CESTU: po uhrazení plné ceny pobytu, cca 7 dnů před nástupem, obdrží zákazník ubytovací poukaz, tzv. voucher a pokyny na cestu. Na ubytovacím poukazu je uvedena adresa a telefon ubytovacího zařízení, objednaný typ ubytování a rozsah stravování, čas nástupu na pobyt a ukončení pobytu (případný pozdní nástup na pobyt musí zákazník oznámit ubytovateli). V pokynech na cestu nalezne zákazník bližší informace o ubytovacím zařízení, výši některých poplatků hrazených na místě, doporučené dopravní spojení a další důležité informace.

RŮZNÉ: Při posuzování reklamací je postupováno v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem, které jsou vydány v souladu s občanským zákoníkem (plné znění těchto dokumentů je k dispozici na pobočkách, na webu a v katalogu cestovní kanceláře Tipatour), a vychází z principu účelnosti, tj. zda poskytnuté služby umožňují plnit hlavní předpokládaný účel zájezdu, který lze očekávat, např. odpočinek u moře. Na subjektivní hodnocení klientů u jednotlivých poskytnutých služeb nelze bohužel brát zřetel. Stejně nelze zohledňovat ani subjektivní hodnocení jakosti služeb a prostředí.

ZÁVĚREM: Vzhledem k tomu, že katalog je připravován se značným časovým předstihem, nemůže cestovní kancelář ručit za platnost všech údajů v něm uvedených. V období od vytištění katalogu a zakoupení pobytu může dojít ke změně cen (změna cen potravin, energie), změně majitele a dalším změnám. O všech případných změnách budete informováni v cestovní kanceláři TIPATOUR.

V.....dne.....

Podpis zákazníka.....