

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1) Všeobecné smluvní podmínky TBS, s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří TBS, s.r.o., se sídlem Koubkova 228/13, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČ: 485 84 649, DIČ: CZ48584649 (dále jen „Podmínky“).

2) Všeobecné smluvní podmínky TBS, s.r.o. tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a TBS, s.r.o.

Článek I. – ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníci smluvního vztahu jsou:

a) provozovatel cestovní kanceláře TBS, s.r.o., se sídlem Koubkova 228/13, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČ: 485 84 649, DIČ: CZ4858464, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 17704 (dále jen "TBS").

b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak i právnická osoba (dále jen "zákazník").

Článek II. – PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1) kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku (tzn. v ČR) či v zahraničí (tzn. mimo území ČR), tj. předem sestavené, nabízené a TBS prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, která splňuje znaky zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, (dále jen „zájezd“), nebo

2) ubytovacích, stravovacích, dopravních či jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje TBS zákazníkům jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“), nebo

3) kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či v zahraničí prodávaná jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, tzn. kombinace služeb cestovního ruchu, která nesplňuje znaky zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, (dále jen „služby pro podnikatele“).

Článek III - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1) Smluvní vztah mezi zákazníkem a TBS s předmětem dle článku II. odst. 1 vzniká uzavřením cestovní smlouvy (dle § 852a a násl. občanského zákoníku), tj. přijetím zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), příp. jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, podepsané cestovní smlouvy a jejím potvrzením ze strany TBS. Obsah cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, katalogem, těmito Podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

2) Smluvní vztah mezi zákazníkem a TBS s předmětem dle článku II. odst. 2 a 3 vzniká přijetím zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy) podepsané písemné objednávky a jejím potvrzením ze strany TBS. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito Podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými k potvrzené objednávce jako její nedílná součást.

3) Podpisem cestovní smlouvy dle odst. 1 tohoto článku nebo převzetím podepsané objednávky dle odst. 2 tohoto článku zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, dále že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

4) Podpisem cestovní smlouvy dle odst. 1 tohoto článku nebo potvrzením objednávky zákazníka dle odst. 2 tohoto článku se TBS zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

Článek IV. - CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1) TBS má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb (zálohu i 100% ceny) před jejich poskytnutím ve výši a lhůtách stanovených v tomto článku Podmínek na účet TBS dle předem dohodnuté formy (v hotovosti, kreditní kartou nebo bankovním převodem). Za zaplacení ceny služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den

připsání platby na účet TBS do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má TBS právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

2) Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a) u zájezdů v tuzemsku nebo do zahraničí dle článku II. odst. 1 je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu minimálně ve výši 50 % stanovené ceny služeb; doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu; v případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny.

b) u jednotlivých služeb dle článku II., odst. 2 je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny objednaných služeb při vzniku smluvního vztahu, tj. při potvrzení objednávky.

c) u služeb pro podnikatele dle článku II., odst. 3 je TBS oprávněna při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek dle odst. 3 tohoto článku; při potvrzení objednávky ze strany TBS (vzniku smluvního vztahu) je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 50% celkové ceny; doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací služeb; při potvrzení objednávky podané zákazníkem ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny; podmínky v tomto bodu uvedené platí, pokud není mezi smluvními stranami uvedeno jinak.

3) TBS má právo účtovat zákazníkovi poplatek za zpracování objednávky na služby pro podnikatele dle článku II, odst. 3 ve výši 500,- Kč na osobu nejvýše však 3.000,- Kč při podání objednávky a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování objednávky bude se zákazníkem smlouva uzavřena, je TBS povinna započíst plnou výši účtovaného poplatku do výše zálohy, resp. do celkové ceny objednaných a potvrzených služeb.

4) TBS má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb cestovního ruchu uvedenou ve smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více jak 10% u zájezdu dle článku II. odst. 1, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu; písemné oznámení o zvýšení ceny uvedené v cestovní smlouvě je TBS povinna zákazníkovi odeslat do místa bydliště/sídla nebo na jinou kontaktní adresu zákazníkem uvedenou v cestovní smlouvě nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu; zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedené v cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu; při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má TBS právo od cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

d) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více jak 10% u služeb dle článku II. odst. 2 a 3, pokud k této změně dojde do 10. dne před realizací služeb; o takovoto změně v ceně služeb je zákazník bez zbytečného odkladu písemně informován do místa bydliště/sídla uvedeného ve smlouvě, nebo na jiné zákazníkem uvedené kontaktní adrese; zákazník je povinen do 3 dnů od oznámení o zvýšení ceny uvedené ve smlouvě uhradit rozdíl v ceně služeb; při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má TBS právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

Článek V. - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1) K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

b) právo vyžadovat od TBS informace o všech skutečnostech, které jsou známy, a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,

d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII,

e) právo na reklamaci vad a její vyřízení,

f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,

g) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou TBS známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě;

h) u zájezdů právo písemně TBS oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení; toto právo však může zákazník uplatnit pouze ve lhůtě do 30 dní před zahájením zájezdu, po uplynutí této lhůty toto právo zákazníka zaniká; v případě, že zákazník toto právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce ve lhůtě uplatnit, je povinen dodržet postup dle odst. 2, písm. n) tohoto článku.

2) K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout TBS součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v cestovní objednávce, vč. jakýchkoliv změn takových údajů, a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle požadavků TBS,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,

d) nahlásit účast cizích státních příslušníků,

e) zaplatit cenu služeb v souladu s článkem IV,

f) bez zbytečného odkladu sdělovat TBS své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,

g) převzít od TBS doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,

h) pokud je součástí služeb pobyt nebo výjezd do zahraničí, mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat,

i) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené TBS a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,

j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními předpisy,

k) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo TBS, a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,

l) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle článku X,

m) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy TBS oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII a IX,

n) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1, písm. h) tohto článku je povinen:

- oznámení učinit písemně a zaslat doporučenou poštou na adresu TBS
- k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou s úředně ověřeným podpisem

- k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě, s úředně ověřeným podpisem

V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud TBS v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

3) K povinnostem zákazníků - právnických osob, které jsou účastníky smluvního vztahu s předmětem dle článku II. dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Podmínkami jakož i s dalšími informacemi, které od TBS obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) zabezpečit, aby všichni účastníci splnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

c) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody se TBS není zajištěn doprovod průvodcem. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb,

d) odevzdat TBS předem jmenný seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle čl. V, odst. 2, písm. b),

e) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI. odst. 4.

Článek VI. - POVINNOSTI A PRÁVA TBS

1) K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. se vztahují odpovídající povinnosti a práva TBS.

2) TBS je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou TBS známy.

3) TBS není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4) TBS je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž TBS uzavřela cestovní smlouvu dle článku III. odst. 1, právo na plnění v případě pojistné události. TBS je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem cestovní smlouvy.

Článek VII. - ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1) Zrušení dohodnutých služeb.

a) TBS je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby anebo služby pro podnikatele před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoliv důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.

b) Jestliže TBS služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu na základě nové smlouvy poskytla jiné služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li TBS takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je TBS povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi všechny zálohy, které od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb nižší než již uskutečněné platby, je TBS povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) TBS má dále právo zrušit služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II v důsledku neodvratitelné události, které nemožno zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat.

d) Jestliže TBS zruší zájezd z jiných důvodů než je uveden v ustanovení pod písm. a) až c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu.

2) Změny dohodnutých služeb před zahájením čerpání služeb.

Nastanou-li okolnosti, které TBS brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je TBS povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit TBS rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit rozdíl v ceně služeb má TBS právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo TBS na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny, je TBS povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu TBS na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu, nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li TBS takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je TBS povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi všechny zálohy, které od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je TBS povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

3) Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb.

a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, TBS neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se

k tomu smlouvou zavázala, je TBS povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést takové opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření cesty.

b) Pokud nelze pokračování čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je TBS povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nelze čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je TBS povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

4) Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka.

TBS na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nestanoví-li tyto Podmínky jinak, provede změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení smluvního poplatku. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

Článek VIII. - Odstoupení od smlouvy

1) TBS je oprávněna před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu dle článku II. od smlouvy odstoupit z důvodu porušení povinností zákazníkem. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá TBS na kontaktní adresu uvedenou ve smlouvě a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb

a) bez udání důvodu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII. odst. 1, písm. b) nebo ustanovení článku VII. odst. 2, písm. b),

c) z důvodů porušení povinností TBS vyplývajících ze smlouvy.

Oznámení o odstoupení od smlouvy a v případě odstoupení od smlouvy dle písm. b) tohoto odstavce s uvedením důvodů zákazník sepíše a doručí na adresu TBS. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení TBS.

3) Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností TBS stanovené smlouvou nebo odstoupí-li TBS od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši stanovené v článku IX a TBS vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností TBS stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku je TBS povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné.

Článek IX. - Odstupné

1) Odstoupí-li TBS od smlouvy uzavřené se zákazníkem dle článku III. odst. 1 před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je TBS oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit odstupné. Výše odstupného je shodná s výší odstupného stanovenou pevnou částkou, resp. procentní sazbou z předem stanovené ceny dle odst. 2 tohoto článku.

2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy s předmětem smluvního vztahu dle článku II. je zákazník povinen, není-li stanoveno jinak, zaplatit odstupné (storno poplatky) ve výši 100% stanovené ceny.

3) Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje eventuální zvláštní slevy poskytované TBS.

4) Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady TBS a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

5) TBS má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

6) Při určení počtu dnů rozhodných pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu, apod.

Článek X. - Reklama

1) V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány v platné smlouvě s TBS vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

2) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě

poskytované služby, u průvodce či jiného zástupce pověřeného TBS. Uplatnění reklamační žádosti může zákazník provést buď ústně nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce nebo jiný pracovník pověřený TBS sepsat se zákazníkem reklamační protokol s uvedením data, předmětu reklamační žádosti a popř. stanoviska příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamační žádosti. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného pracovníka pověřeného TBS a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

3) Nastanou-li okolnosti jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu TBS (vis major) nebo okolností, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a TBS zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Článek XI. - Pojištění

1) Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. TBS na vyžádání zákazníka takovéto pojištění zprostředkuje.

2) V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a TBS nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

Článek XII. - Zvláštní ustanovení

1) Podpisem cestovní smlouvy dle článku III. odst. 1 nebo podpisem objednávky dle článku III. odst. 2 a 3 zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5, odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. TBS zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno příjemce, datum narození nebo rodné číslo, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.

2) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je TBS oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných či zprostředkovaných TBS a pro akviziční činnost, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je TBS dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, v platném znění.

3) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je TBS oprávněna uchovávat po dobu pěti let, po uplynutí této doby je povinen tyto údaje zlikvidovat.

4) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat TBS nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovaný zpracovatel v souladu s § 16 citovaného zákona, a tyto údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům TBS, kteří zpracovávají osobní údaje provádějí, vyřizují reklamační žádosti a zpracovávají účetní operace - úhrady za poskytnuté služby, a dále mohou být tyto údaje zpřístupněny zaměstnancům pověřeného zpracovatele.

5) Při zpracování osobních údajů zákazníka je TBS povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

6) Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet TBS odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení TBS dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění.

7) Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.

Článek XIII. - Pojištění pro případ úpadku

TBS je pro služby dle článku II. odst. 1 řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona

Článek XIV. - Závěrečná ustanovení

Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 21.11.2006.