

1. Úvodní ustanovení

Smluvní vztah mezi pořadatelem zájezdu CK TEEway s.r.o., IČO 21761809, R. Frimla 859, Trutnov, 54101 (dále jen TEEway nebo CK) a fyzickými nebo právnickými osobami jako účastníky zájezdu (dále jen zákazník), se řídí zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, smlouvou o zájezdu, přihláškou na školní zájezd a je dále upraven těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen VOP).

2. Smluvní vztah

2.1. Vznik smluvního vztahu při uzavření smlouvy o zájezdu mezi TEEway a školou (objednatel)

Smluvní vztah mezi TEEway a zákazníkem je odvozen od uzavření Smlouvy o zájezdu (dále SZ) mezi objednatel a TEEway. Součástí SZ je v případě skupin také „Seznam účastníků“ (dále jen seznam), který je vytvořen na základě Přihlášky na školní zájezd a zahrnuje jednotlivé zákazníky. SZ platí pro osoby uvedené na tomto seznamu. Za smluvní závazky takto přihlášených osob ručí objednatel (škola) jako za vlastní. U osob nezletilých do 18 let musí Přihlášku na školní zájezd podepsat jejich zákonný zástupce. Potvrzením přihlášky na školní zájezd a převzetím potvrzení o zájezdu vzniká smluvní vztah TEEway a zákazníkem a TEEway se zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Konečné rozhodnutí o účasti konkrétní osoby na zájezdu náleží vždy objednateli (školě).

2.2. Vznik smluvního vztahu při uzavření smlouvy o zájezdu mezi TEEway a zákazníkem

Smluvní vztah mezi TEEway a zákazníkem vzniká na základě potvrzení přihlášky na školní zájezd a uzavřením Smlouvy o zájezdu. U osob nezletilých do 18 let musí být SZ a přihláška na školní zájezd podepsána jejich zákonným zástupcem. Na základě SZ se TEEway zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Konečné rozhodnutí o účasti konkrétní osoby na zájezdu náleží vždy příslušné škole, ve spolupráci, se kterou je zájezd realizován.

3. Cena zájezdu

Cena zájezdu, která je uváděna na propagačních materiálech a na webových stránkách je orientační. V případě vícedenních zájezdů je kalkulovaná pro osoby mladší 18 let. Konečná cena včetně jmenovitě uvedených služeb je stanovena individuálně pro každého zákazníka a je součástí SZ. Služby, které zákazník nevyužije dle svého rozhodnutí, nejsou finančně nárokovatelné. Cena pro jednodenní zájezdy se platí naráz způsobem, který je uveden v SZ. TEEway má právo v nezbytných případech (zejména z důvodu změny směnných kurzů, zvýšení cen za naftu apod.) zvýšit cenu zájezdu. O této změně musí TEEway zákazníka informovat nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. Zvýšili-li se cena zájezdu o více než 8 procent původní ceny zájezdu, má zákazník nárok od smluvního vztahu odstoupit písemně do 5 dnů od oznámení navýšení ceny zájezdu. V tomto případě má zákazník nárok na vrácení zaplacené částky za zájezd v plné výši. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Při odstoupení od smluvního vztahu po uvedeném termínu nebo při zvýšení ceny zájezdu o méně než 8 procent platí stornovací podmínky CK. Velikost skupiny, na které závisí cena zájezdu, je omezena kapacitou poskytovaných služeb.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

Práva a povinnosti zákazníka:

- vyžadovat poskytnutí služeb ve smluveném rozsahu a ceně,
- být seznámen se všemi dokumenty důležitými pro zájezd a jejich případnými změnami,
- obstarat si a mít u sebe během zájezdu veškeré doklady požadované pro vstup do země pobytu i tranzitu, stejně tak pro návrat do ČR (cestovní doklad, vízum, negativní test / vyplněný příjezdový formulář, pokud jsou vyžadovány. Důsledky z chybného zajištění dokladů nese účastník zájezdu na vlastní náklady. Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a případná víza si obstarat.
- chovat se během zájezdu a pobytu tak, aby nezpůsobil škodu třetím stranám (ubytovateli, dopravci apod.) V případě způsobení škody je zákazník povinen škodu v plné výši poškozenému uhradit,
- chovat se pouze v souladu s pravidly a zákony navštívené země a musí se chovat slušně k ostatním účastníkům zájezdu
- nesmí během zájezdu konzumovat a převážet alkohol (osoby mladší 18 let) a zakázané látky,

Práva a povinnosti TEEway:

- má právo změnit jednotlivé služby proti sjednanému obsahu smlouvy (potvrzení o zájezdu), které jsou nezbytné a které úmyslně nezpůsobila, pokud tyto změny nejsou závažné a neovlivňují celkový charakter zájezdu,
 - je oprávněna zájezd odložit nebo zrušit ve smyslu článku 5 těchto VOP
 - řádně poskytnout služby výslovně zahrnuté do ceny a programu zájezdu dle nabídky
 - bez zbytečného odkladu seznámit zákazníky s případnými změnami programu
 - řádně poskytne veškeré sjednané služby cestovního ruchu
 - má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích:
- Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a c) pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka.
- má právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích před zahájením zájezdu. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy. Za dostatečně průkaznou formu informování o výše uvedených změnách se považuje e-mailová zpráva zasláná na registrační e-mail účastníka či jeho zákonného zástupce. V případě školních zájezdů se za prokazatelnou formu informování považuje e-mailová zpráva zasláná zástupci školy/organizace, který s CK daný zájezd připravuje.

5. Zrušení zájezdu

Ze strany zákazníka:

a) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy s TEEway před zahájením zájezdu písemnou formou, přičemž za den zrušení zájezdu se považuje datum doručení odstoupení od smlouvy do cestovní kanceláře a řídí se stornopoplatky, které se účtují ve výši účelně vynaložených nákladů CK (způsobených odstoupením) a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však:

Zrušení ode dne podpisu smlouvy – 120 dnů před odjezdem zájezdu:	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1 000 Kč / os.
Zrušení 119 – 60 dnů před odjezdem:	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z celkové ceny zájezdu
Zrušení 59 – 30 dnů před konáním zájezdu:	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu
Zrušení 29 – 15 dnů před konáním zájezdu:	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z celkové ceny zájezdu
Zrušení 14 a méně dnů před konáním zájezdu:	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z celkové ceny zájezdu

Stornopoplatky účastník neplatí v případě, že za sebe vyšle náhradníka. Poté je nutné o této skutečnosti neprodleně písemně informovat TEEway. Oznámení o náhradníkovi je včasné, je-li doručeno TEEway alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Oznámení o postoupení musí být v textové podobě a musí v něm být prohlášení náhradníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Účastník a náhradník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které TEEway v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

b) Jednodenní zájezdy: Vzhledem k tomu, že se cena za jednodenní zájezdy vypočítává především na základě počtu účastníků, v případě zrušení zájezdu jsme nuceni účtovat storno poplatek 100% z ceny zájezdu. Pokud za sebe zajistíte náhradníka, poplatek není účtován. V případě, že jsou v SZ jasně vypsány storno podmínky, přednost mají ty, uvedené v SZ.

c) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného pokud cestovní kancelář: zvýší cenu zájezdu o více než 8 % (§ 2351 odst. 2);

- podstatné změni některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování) (§ 2539 odst. 2);
- v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu) (§ 2535).

Ze strany TEEway:

d) TEEway je oprávněna v případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků zájezdu nebo když uskutečnění zájezdu není možné z důvodu překročení hranice hospodárnosti oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě, která nesmí být kratší než 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny. Minimální počet osob nutný k uskutečnění zájezdu je 40 osob, není-li ve SZ uvedeno jinak. Velikost skupiny je omezena kapacitou poskytovanych služeb.

e) klesne-li počet účastníků zájezdu pod min. počet platících studentů, lze zájezd uskutečnit i pro menší skupinu účastníků, zajistí-li zájemce souhlas všech účastníků s navýšením ceny zájezdu o poměrnou částku za dopravu. Nebude-li zajištěn souhlas všech účastníků menší skupiny, zájezd se neuskuteční.

f) V důsledku vyšší moci, tj. z důvodů, kterým nebylo možno zabránit nebo je při uzavření smlouvy předvídat (např. klimatické či politické podmínky, prudké záplavy, válečné ohrožení atp.). Tyto důvody musí být zcela objektivní a dokazatelné povahy. Při zrušení zájezdu z těchto důvodů uvedených v článku 5 písm. c) a d) těchto VOP, obdrží zákazník peníze za zájezd nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady.

Byla-li zákazníkem uhrazena záloha za zájezd, je TEEway v případě zrušení zájezdu povinna vrátit zálohu v plné výši zákazníkovi. Záloha za zájezd není úročena a zákazníkovi tak nenáleží jakékoliv úroky ze zálohy.

V ceně zájezdu nejsou zahrnuty náklady na další specifické služby (např. vstupné na památky a jiné atrakce, individuální aktivity během zájezdu, jízdné nad rámec dopravy zahrnuté v ceně zájezdu, apod.), které jsou ze strany TEEway rezervovány či jinak zajištěny pro zákazníka v souvislosti se zájezdem. V případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka (a nevyšle-li za sebe náhradníka), je tak zákazník povinen náklady za tyto služby nahradit TEEway v plné výši, a to ve lhůtě stanovené ze strany TEEway.

6. Reklamační služby a odpovědnost za škodu

TEEway odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny TEEway nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve SZ, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník musí uplatnit své právo tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém (u průvodce Teeway). Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamační a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce s reklamujícím reklamační protokol. Protokol podepíše reklamující (v případě školních zájezdů i pedagog zodpovídající za studenta) a průvodce CK. Reklamující obdrží jedno vyhotovení protokolu. Průvodcem potvrzený protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. Své nároky z reklamační musí zákazník uplatnit u CK nebo prodejce bez zbytečného odkladu. TEEway odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Nejednají-li pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady.

TEEway neodpovídá za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiného poskytovatele služeb. CK TEEway neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešení ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištění dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, poškozením jiného zákazníka, je zákazník povinen tuto škodu CK nahradit. Odvracela-li CK škodu, která hrozila zákazníkům, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které v té souvislosti vynaložila, a na náhradu škody, kterou utrpěla, a to v rozsahu přiměřeném hrozcí škodě. Zákazník je rovněž povinen odčinit újmu způsobenou na dobrém jménu CK. Náklady spojené s nedodržením právních předpisů ČR, cílové destinace či tranzitních zemí budou dodatečně vyúčtovány a objednatelům uhrazeny.

7. Pojištění

a) Cestovní pojištění je součástí všech zájezdů do zahraničí. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. TEEway je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Podmínky pojistné jsou součástí SZ.

b) Pro cestovní pojištění od Union Poistovňa, a. s. platí Všeobecné pojistné podmínky cestovního pojištění VPPPCZ/1018 obsažené v brožuře Cestovní pojištění pro účastníky zájezdu zasláné emailem zároveň s přihláškou na zájezd. Zákazník podpisem závazně přihlašky stvrzuje, že je s nimi seznámen.

c) TEEway je řádně pojištěna dle zákona č. 159/1999Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, pro případ plnění, kdy cestovní kancelář v případě svého úpadku neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do ČR; nevrátí zákazníkovi zálohu nebo částku za neuskutečněný zájezd; nevrátí zákazníkovi rozdíl z ceny, pokud se zájezd uskutečnil jen z části. Na webových stránkách www.teeway.cz je ve slozce Dokumenty doklad pojišťovny obsahující údaje o pojišťovně (Union Poistovňa, a. s.), podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

8. Souhlas s pořizováním a užitím fotografií a videozáznamů

Zákazník podpisem SZ uděluje svůj souhlas k pořizování fotografií a videozáznamů jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů TEEway, a to jak ve fyzické podobě, tak na webových stránkách. Udělení zákaznickova souhlasu je bezúplatné. Zákazník, který svolil k pořizování a použití fotografií a videozáznamů jeho osoby, může svůj souhlas kdykoli odvolat. Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SZ uzavřel (spolucestující). Podpisem SZ zákazník uděluje souhlas ke zpracování osobních údajů a k pořizování a používání fotografií a videozáznamů podle ustanovení těchto podmínek i za osoby spolucestující, přičemž svým podpisem SZ dále prohlašuje, že je oprávněn takového souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

9. Informace o zpracování osobních údajů

Práce s osobními údaji podléhá právní ochraně. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu na internetových stránkách na internetových stránkách www.teeway.cz ve slozce Dokumenty.

10. ADR a ODR klauzule

V případě sporu vzniklého v souvislosti se SZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

11. Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnice (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář (CK TEEway s.r.o., IČO 21761809, R. Frimla 859, Trutnov, 54101) ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář (CK TEEway s.r.o., IČO 21761809, R. Frimla 859, Trutnov, 54101) má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

Další informace o základních právech podle směrnice (EU) 2015/2302 získá zákazník na (<https://www.teeway.cz/files/files/f22-zakladni-prava-zakaznika.pdf>)

11. Závěrečné ustanovení

Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu či jiné nabídce TEEway od SZ, má vždy přednost SZ. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 7. 2024