

# **Všeobecné obchodní podmínky Thai Tour cestovní agentura**

Ing. Jana Škodová, IČ: 713 82 216

platné od 10. září 2013

## **1. Úvodní ustanovení**

Všeobecné obchodní podmínky cestovní agentury Thai Tour, Ing. Jana Škodová, IČ: 713 82 216, Pod Slovany 2041/5, Praha 2, PSČ: 120 00, Česká republika (dále jen „Thai Tour“) jsou platné pro všechny pobyty a služby cestovního ruchu poskytované Thai Tour. Thai Tour provozuje svou činnost prostřednictvím webových stránek [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz).

## **2. Účastníci smluvního vztahu**

- 2.1. Všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemný vztah a právní poměr mezi Thai Tour jako poskytovatelem služeb cestovního ruchu a jednotlivci nebo organizacemi (dále jen „klient“) jako uživateli těchto služeb.
- 2.2. Smluvní vztah mezi Thai Tour a klientem vzniká odesláním písemné závazné rezervace (písemným potvrzením závazné rezervace) na služby.
- 2.3. Vzhledem k výhradně internetové nabídce služeb Thai Tour se smluvní strany dohodly o přípustnosti zaslání rezervace a její schválení prostřednictvím elektronické pošty (email). Taková rezervace a její potvrzení se posuzuje jako by byla podána a schválena osobně. Obě smluvní strany se však mohou dohodnout i jinak.

## **3. Rezervace**

- 3.1. Nezávaznou rezervaci služeb je možné provést elektronicky pomocí kontaktního/rezervačního formuláře (viz kontaktní formulář a rezervační formulář u nabízené služby na [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz)), telefonicky a emailem. Telefonicky řešenou objednávku musí pak klient ještě písemně potvrdit, nejlépe emailem. Rezervace je platná, pokud je řádně a kompletně vyplněna a odeslána přes objednávkový kontaktní/rezervační formulář. V rezervaci nesmí být uvedeny nepravdivé nebo rozporuplné informace, např. neplatné telefonní číslo, e-mail, apod. Thai Tour si vyhrazuje právo se s takovou rezervací dále nezabývat, aniž by o tom informovala klienta.
- 3.2. Thai Tour nemá v momentu rezervace služeb či ubytování informace o tom, zda je u daného objektu či služby volná kapacita. Po obdržení nezávazné rezervace ze strany klienta, bude rezervace odeslána na ověření do vybraného objektu či poskytovateli služeb. V případě jeho volné kapacity provede Thai Tour rezervaci u ubytovatele či poskytovatele služeb a klientovi zašle k potvrzení závaznou rezervaci vybraného objektu či služby. Po písemném potvrzení závazné rezervace klientem, klient zároveň s touto závaznou rezervací potvrzuje, že souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami Thai Tour cestovní agentura, které v tento okamžik vstupují v platnost včetně storno podmínek. Thai Tour následně klientovi odešle zálohovou fakturu, a to emailem nebo poštou. V případě obsazené kapacity vybraného objektu či nedostupnosti zvolené služby, bude klientovi nabídnuto jiné náhradní ubytování či jiná náhradní služba odpovídající nejlépe jeho požadavkům.

- 3.3. Thai Tour zajistí nezávaznou rezervaci služeb klientovi po dobu 48 hod., není-li dohodnuto jinak. Pokud klient v uvedené lhůtě neuzavře s Thai Tour závaznou rezervaci na služby či ubytování, Thai Tour je oprávněna nezávaznou rezervaci jednostranně zrušit, a to i bez oznámení klientovi a bez povinnosti klienta hradit storno poplatek Thai Tour. Thai Tour tímto zrušením nevzniká povinnost hradit klientovi vzniklé škody.
- 3.4. Po obdržení nezávazné rezervace jedním z výše uvedených způsobů, klient bude kontaktován do 48 hodin Thai Tour. Pokud nebude klient zpětně kontaktován telefonicky nebo emailem od Thai Tour, jeho nezávazná rezervace pravděpodobně nebyla úspěšně odeslána a prosíme klienta o opětovné zaslání nezávazné rezervace či o telefonický kontakt.
- 3.5. Uskutečněním závazné rezervace klient zároveň stvrzuje, že je obeznámen s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že je akceptuje jako celek. Z toho plyne, že vše, co je uvedeno v těchto Všeobecných obchodních podmínkách se stává právním závazkem jak pro klienta, tak pro Thai Tour. Při provedení závazné rezervace je klient povinen poskytnout takové údaje, které rezervace vyžaduje.
- 3.6. Thai Tour negarantuje klientovi, že bude možno u jednotlivých objektů či poskytovatelů služeb provést rezervaci. Klientovi nevzniká nárok na náhradu škody vzniklé nepotvrzením nezávazné rezervace služeb či ubytování ze strany Thai Tour a Thai Tour nevzniká nárok na storno poplatky od klienta.

#### 4. Cena služeb a platební podmínky

- 4.1. Po potvrzení závazné rezervace ze strany objektu či poskytovatele služeb, bude klientovi v nejbližší době vystavena zálohová faktura na služby spolu s výzvou k její úhradě, a to emailem nebo poštou. Výše zálohy je stanovena u každého objektu a služby individuálně a pohybuje se v rozmezí 5 – 100 % z celkové ceny objednaných služeb. Výše zálohy je uvedena na webových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) u každého objektu a služby zvlášť. Platební podmínky (výše zálohy, doplatek celkové ceny, storno podmínky apod.), ceny služeb, slevy a speciální akce se řídí přednostně dle uvedených informací u jednotlivých objektů a služeb na [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) a zároveň dle informací uvedených v závazné rezervaci. V případě, že se platební podmínky, výše záloh, doplatek celkové ceny, storno podmínky, apod. prezentované na [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) a uvedené v závazné rezervaci liší od uvedených informací v těchto všeobecných obchodních podmínkách, vždy se za platné, správné a aktuální považují ty, uvedené na [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) a v závazné rezervaci. Smluvní strany se mohou případně dohodnout na výše uvedeném i jinak (individuálně), než je uvedeno u jednotlivých objektů a služeb.
- 4.2. Po obdržení zálohové faktury je nutné platbu provést dle splatnosti uvedené na zálohové faktuře, nejdéle však do 10ti dnů od doručení této faktury, pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak. Platbu je možné uskutečnit bankovním převodem, anebo vkladem na bankovní účet Thai Tour uvedený na zálohové faktuře.

- 4.3. Doplátek plné ceny za objednané služby je klient povinen uhradit Thai Tour nejpozději 45 dnů před čerpáním první služby (většinou nástupem k pobytu či nástupem na objednanou službu), a to na základě vystavené faktury od Thai Tour.
- 4.4. Pokud klient nedodrží sjednané lhůty stanovené k úhradě zálohy nebo případně celé ceny za služby, je Thai Tour oprávněna závaznou rezervací zrušit a o zrušení neprodleně klienta informovat. Tímto zrušením závazné rezervace nevzniká Thai Tour žádná povinnost na náhradu jakékoliv škody, která klientovi vznikne a Thai Tour má nárok na storno poplatek dle čl. 11. těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 4.5. V případě, že klient závaznou rezervací objedná služby v době kratší než 20 dnů před čerpáním první služby je sjednaná cena splatná jednorázově, okamžitě. Nebude-li sjednaná cena zaplacená nejpozději do 3 dnů, má Thai Tour právo závaznou rezervaci zrušit, pokud nebude mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, a o zrušení písemně neprodleně klienta informovat. Tímto zrušením závazné rezervace nevzniká Thai Tour žádná povinnost na náhradu jakékoliv škody, která klientovi vznikne.
- 4.6. Thai Tour je povinna klientovi vydat písemné (email) nebo telefonické potvrzení, případně SMS zprávu o přijetí uhrazené zálohy či uhrazení plné ceny za služby.
- 4.7. Jakákoliv platba klienta na základě zálohové faktury nebo konečné faktury od Thai Tour dle závazné rezervace se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázaná částka připsána na bankovní účet Thai Tour.
- 4.8. Cena za služby je určena ceníkem u nabízených služeb jednotlivě, zveřejněným na webových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz). V ceně jsou zahrnuty takové služby, které jsou zveřejněné v rozsahu internetové nabídky na webových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz).
- 4.9. Pokud by došlo v průběhu doby od závazné rezervace klienta do doby realizace sjednaných služeb a jejich čerpání k nepředpokládanému zvýšení měnového kurzu v cílové zemi o 10 a více % než byla původně sjednaná cena nebo dojde-li v cílové zemi u tamních partnerů k nepředpokládaným cenovým navýšením přesahujícím toto procento, je Thai Tour oprávněna zvýšit cenu služeb o toto procento, avšak je povinna klienta na tuto okolnost písemně upozornit (emailem nebo poštou) a sdělit mu novou zvýšenou cenu. Nesouhlasí-li klient se zvýšením ceny, je Thai Tour povinna zaplacenou zálohu nebo celou zaplacenou cenu klientovi vrátit, aniž by účtovala storno poplatek. V případě nesouhlasu klienta se zvýšením ceny za služby, Thai Tour tímto nevzniká povinnost na náhradu jakékoliv škody, která klientovi vznikne. Neobdrží-li Thai Tour na upozornění o zvýšení a změně ceny od klienta písemnou odpověď do 5ti dnů po odeslání sdělení, má se za to, že klient se zvýšením a novou cenou souhlasí. V tomto případě je klient povinen Thai Tour zaplatit novou zvýšenou cenu.
- 4.10. Thai Tour nesmí sjednanou cenu za služby, na základě závazné rezervace, zvýšit v době kratší než 30 dnů před nástupem klienta k pobytu.
- 4.11. Došlo-li by ke změnám v měnových kurzech či k nepředpokládaným cenovým navýšením u tamních partnerů v cílové zemi, tak jak je uvedeno v bodě 9) tohoto článku, má Thai Tour právo upravit na webových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) zveřejněné ceníky o příslušné změny cen.

- 4.12. Thai Tour má právo na zaplacení sjednané ceny služeb před jejich poskytnutím, pokud není mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 4.13. Thai Tour si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. Závazná pro klienta je pouze cena služeb a další podmínky uvedené na platně provedené závazné rezervaci.

## 5. Poskytované služby

- 5.1. Přehled objednaných služeb bude uveden na konečné faktuře, kterou klient obdrží od Thai Tour.
- 5.2. V případě dodatečné změny u závazné rezervace ze strany klienta, je potřeba neprodleně informovat Thai Tour. Každá dodatečná změna po úhradě zálohové faktury bude účtována klientovi částkou ve výši 500,- Kč za osobu. Dodatečnou změnou se rozumí změna termínu, změna počtu osob, změna ubytovacího zařízení, změna služby apod. Změna ubytovacího zařízení, služby nebo termínu v době kratší než 45 dnů (včetně) před nástupem služby klienta je považována za zrušení původní rezervace a bude podléhat storno poplatkům uvedeným v čl. 11. 2) těchto Všeobecných obchodních podmínek. V době delší jak 45 dnů před nástupem pobytu klienta bude klientovi účtován výše uvedený poplatek 500,- Kč pouze za změnu. Změnu termínu, objektu, služby apod. lze provést až na základě ověření dostupnosti požadovaného termínu a volné kapacity objektu a služby.
- 5.3. Každou změnu původní závazné rezervace ze strany klienta je nutné provést písemnou formou, a to emailem či poštou.
- 5.4. Přidělování ubytovací kapacity v místě pobytu (pokoje, apartmány, apod.) vyplývá z možností ubytovatele, který se snaží klientům vyhovět. Eventuální požadovaná přání klientů musí být hlášena společně s rezervací služeb či ubytování. Tyto požadavky však nelze považovat za předem potvrzené a netvoří součást závazku Thai Tour, i když byly hlášeny včas. Thai Tour garantuje pouze požadavky klienta podmíněně příplatkem uvedeným v nabídce.

## 6. Potvrzení závazné rezervace – voucher

- 6.1. Potvrzení závazné rezervace – voucher klient obdrží od Thai Tour po zaplacení celé sjednané částky do 7 dnů od přijetí platby na bankovní účet Thai Tour. Pokud klient bude objednávat služby 14 dní a méně před odjezdem, voucher bude odeslán klientovi ihned po obdržení platby na bankovní účet Thai Tour.
- 6.2. Potvrzení závazné rezervace – voucher je dokument, který klient předkládá na místě pobytu či při čerpání objednané služby. Na voucheru jsou uvedena všechna telefonní spojení na objekt či poskytovatele služby, adresa objektu, kde se klient po příjezdu do cílového místa má ohlásit. Jsou tam též uvedeny informace specifikující objednávku klienta, jako je termín a místo pobytu, či popis objednané služby. Bez voucheru objekt či poskytovatel služby může odmítnout klienta ubytovat či mu objednanou službu poskytnout. Z tohoto důvodu případnou ztrátu voucheru je klient povinen nahlásit včas Thai Tour.

- 6.3. Bez úplného uhrazení za služby klient neobdrží voucher k ubytování či k objednané službě, který je nezbytný pro pobyt a poskytnutí objednané služby a Thai Tour je oprávněna závaznou rezervací pobytu či služby klienta zrušit a řídit se storno podmínkami uvedenými v těchto Všeobecných obchodních podmínkách v čl. 11.
- 6.4. Každý klient je povinen mít platný cestovní doklad. Od 26.6.2012 musí mít všechny děti vlastní cestovní doklady. Pro Thajsko je v současné době stanovena minimální platnost cestovního dokladu po návratu z dané země na 6 měsíců. Vízové formalities si musí vyřídit klient sám před plánovaným odjezdem. Aktuální informace týkající se vízových, bezpečnostních a dalších podmínek pro vstup do dané země naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR - [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). Za ne/udělení víza klientovi nenese Thai Tour žádnou odpovědnost.
- 6.5. Klient cizí státní příslušnosti je povinen si ověřit informace týkající se vízové povinnosti své země při vstupu do dané země. Vízové formalities si musí vyřídit klient sám před plánovaným odjezdem. Za ne/udělení víza klientovi nenese Thai Tour žádnou odpovědnost.

## 7. Doprava

Dopravu do cílového místa si klient zajišťuje sám. Během přepravy klienta do místa pobytu vlastní dopravou nenese Thai Tour za klienta a jeho majetek žádnou odpovědnost.

## 8. Pojištění

- 8.1. V ceně služeb poskytovaných Thai Tour není zahrnuto žádné pojištění. Klient si pojištění zajišťuje individuálně. Thai Tour tedy neodpovídá za škody vzniklé klientovi odcizením nebo ztrátou věcí při pobytu či během čerpání objednaných služeb. Klient má právo se proti takovým událostem pojistit sám. Doporučujeme klientům, aby si sjednali cestovní pojištění do zahraničí a pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty (storno cesty). Všeobecně doporučujeme veškeré cennosti zamykat do trezorů či je uchovávat na bezpečném místě. Při službách jako jsou výlety, transfery či golf si za veškerý majetek a cennosti klient ručí sám a Thai Tour nenese žádnou odpovědnost za poškození věcí či jejich odcizení. Thai Tour nenese ani žádnou odpovědnost za případný úraz či zdravotní obtíže klienta během čerpání objednaných služeb. Na tyto situace si musí klient sjednat své vlastní pojištění v rozsahu, které pokryje jeho potřeby a případné ztráty ať hmotné či zdravotní.
- 8.2. Thai Tour neručí za škody vzniklé klientovi v důsledku nepředvídatelných událostí, jevů a stavů, např. živelných katastrof, stávek, občanských nepokojů a válek, nepříznivých povětrnostních podmínek, dopravních nehod, erupcí, zemětřesení, požárů atp., a nenese žádnou odpovědnost za vzniklé škody klientovi a vzniklé škody klientovi nehradí.

## 9. Práva a povinnosti Thai Tour

- 9.1. Thai Tour je povinna zajistit klientovi objednané služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě, jak je prezentováno i na internetových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz).

- 9.2. Thai Tour je povinna uvědomit klienta o náhlých změnách, které nastanou po zaplacení zálohové faktury či celkové ceny za služby. Jedná se především o nepředvídatelné změny, jako jsou: přírodní katastrofy, požáry, závažné problémy ubytovatele (např. požár, vytopení objektu atd.). V tomto případě bude klientovi nabídnuto náhradní ubytování či služba. Pokud klient shledá náhradní ubytování či službu za vyhovující, pak klient uhradí doplatek rozdílu v ceně za ubytování či naopak, případně Thai Tour klientovi vrátí přeplatek rozdílu v ceně za ubytování či službu. Pokud klient shledá náhradní ubytování či službu za nevyhovující, bude mu vrácena zaplacená záloha či celková cena za služby v plné výši. Thai Tour tímto nevzniká žádná povinnost na úhradu jakékoliv škody, která klientovi tímto vznikne.
- 9.3. Ceník, který je uveden v nabídce a na [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) je aktuální a platný. V případě změny cen ze strany objektu či poskytovatele služeb, budou ceny aktualizovány na webových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz). Pokud změna cen nastane po zaplacení zálohové faktury klientem, nebude se tato změna již vztahovat na jeho učiněnou závaznou rezervaci, jelikož závazná rezervace byla provedena podle původních cen, se kterými klient odesláním závazné rezervace a zaplacením zálohové faktury souhlasil.
- 9.4. Thai Tour je povinna pravdivě informovat klienta o všech okolnostech týkajících se poskytovaných služeb, které jsou pro klienta důležité, a které jsou jí známe.
- 9.5. Thai Tour je oprávněna v důsledku neodvratitelných událostí a závažných důvodů, kterým Thai Tour nemohla zabránit zrušit pobyt či službu ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jejich realizace. V takovém případě je Thai Tour povinna uhradit klientovi pokutu ve výši 20% z celkové ceny služeb a vrátit klientovi již uhrazenou cenu za služby na jeho bankovní účet. Thai Tour tímto zrušením nevzniká povinnost uhradit klientovi jakoukoliv vzniklou škodu. Thai Tour se zproští odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu pouze v případě, prokáže-li, že ke zrušení pobytu či služby došlo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla Thai Tour zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po ní rozumně požadovat.

## 10. Práva a povinnosti klienta

### 10.1. Základním právem klienta je:

- Právo na poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb.
- Právo na informace týkající se místa pobytu, které Thai Tour nabízí a které se týkají pobytu.
- Právo na informace týkající se objednané služby.
- Právo na informace o změnách v cenách nebo službách.
- Právo odstoupit od závazné rezervace za podmínek stanovených v čl. 11. Všeobecných obchodních podmínek.
- Právo na reklamaci za podmínek stanovených v čl. 12. Všeobecných obchodních podmínek.

### 10.2. Základními povinnostmi klienta jsou:

- Poskytnout Thai Tour potřebné, úplné a pravdivé podklady k rezervaci služeb.
- Zaplatit před nastoupením pobytu plnou cenu služeb, pokud není ujednáno jinak.
- Zaplatit plnou cenu za objednané služby před jejich čerpáním.
- Případné změny v rezervaci provádět pouze písemnou formou.

- Storno rezervace provádět pouze písemnou formou.
- V případě zrušení a storno rezervace ze strany klienta v termínech stanovených v čl.11. Všeobecných obchodních podmínek zaplatit sjednaný storno poplatek.
- Dodržovat zákony cílové země. Thai Tour nenese žádnou odpovědnost za škody a újmy vzniklé klientovi v důsledku porušení takových zákonů. Klient sám odpovídá i za jednání a za škody způsobené osobami, které jsou spolucestujícími a jsou jmenovitě uvedeni v závazné rezervaci.
- Klient je povinen dodržovat všechny podmínky objednané služby či ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu. V případě, že klient plánuje příjezd či odjezd v jinou dobu, než je stanoveno, je povinen na tuto skutečnost Thai Tour upozornit předem. V případě odjezdu před stanoveným termínem odjezdu, je klient povinen předat místo ubytování v pořádku a nemá právo uplatňovat náhrady za nevyčerpané služby. V cenách za ubytování je většinou závěrečný úklid pokojů, apartmánů, vil a domů obsažen, ale klient je povinen nechat pokoje, apartmány, vily a domy čisté, zejména kuchyňský kout, je-li k dispozici.
- Klient je povinen dodržovat nástup a ukončení služby či pobytu dle uvedených informací na voucheru, případně v zaslané emailové zprávě od Thai Tour. Klient se zavazuje dodržovat tyto termíny příjezdu a odjezdu. Klient je povinen se ihned po příjezdu na místo pobytu či místo k čerpání služby prokázat potvrzením rezervace – voucherem. Klient má povinnost zkontrolovat poskytnuté služby či ubytování po příjezdu či při nástupu na službu a v případě jakýchkoliv nesrovnalostí je povinen o tom informovat okamžitě Thai Tour.
- Klient je povinen si sám vyřídit vízové formalities před plánovaným odjezdem a mít s sebou platný cestovní doklad dle předpisů cílové destinace.
- Klient je povinen si sám uhradit náklady spojené s dopravou a přepravou do místa pobytu cílové destinace.

## 11. Zrušení závazné rezervace ze strany klienta a storno podmínky

11.1. Stornování závazné rezervace služeb může klient provést kdykoli před odjezdem či nástupem na službu, a to pouze písemnou formou a storno musí být doručeno Thai Tour emailem na [info@thaitour.cz](mailto:info@thaitour.cz) či poštou na Pod Slovany 5, Praha 2, 120 00.

11.2. Storno podmínky:

- a) Pokud klient odstoupí od závazné rezervace ještě před odesláním zálohové faktury či faktury pro úhradu ceny za poskytované služby, nehradí žádné storno poplatky.
- b) V případě zrušení závazné rezervace služeb po odeslání zálohové faktury či konečné faktury klientovi, nebo po zaplacení zálohové faktury či po zaplacení konečné faktury klientem, a to v době nad 51 dní (včetně) před nástupem služby, jsou storno podmínky následující:
  - 2.000,- Kč je klient povinen zaplatit jako storno poplatek za náklady spojené s vyřizováním závazné rezervace služeb.
- c) V případě zrušení závazné rezervace služeb po odeslání zálohové faktury či faktury, nebo po zaplacení zálohové faktury či po zaplacení konečné faktury klientem, jsou storno podmínky následující:

- 50 – 16 dnů (včetně) před nástupem služby 25% z celkové ceny
  - 15 – 7 dnů (včetně) před nástupem služby 50% z celkové ceny
  - 6 – 4 dny (včetně) před nástupem služby 85% z celkové ceny
  - Do 3 dnů (včetně) před nástupem služby nebo jejím nenastoupením 100% z celkové ceny, přičemž nenastoupením se rozumí neohlášené nedostavení se na místo čerpání služby ve stanoveném termínu a době uvedeném na voucheru a odsouhlaseném na závazné rezervaci.
- d) V případě zrušení závazné rezervace po odeslání zálohové faktury či konečné faktury klientovi, nebo po zaplacení zálohové faktury či po zaplacení konečné faktury klientem, za služby typu: transfer a výlet, jsou storno podmínky následující:
- Jakékoliv zrušení transferu či výletu podléhá 100% storno poplatku, není-li sjednáno mezi smluvními stranami jinak.
- e) Na golfové služby se vztahují storno podmínky uvedené v 11.2 b) a 11.2.c), není-li u dané golfové služby na stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) či v závazné rezervaci uvedeno jinak. Pak by se za rozhodující storno podmínky považovaly ty, uvedené na [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) či v závazné rezervaci.

11.3. Storno poplatek je klient povinen uhradit Thai Tour dle data splatnosti uvedené na faktuře vystavené klientovi za odpovídající stornoplatek dle bodu 11.2. V případě, že klient uhradil Thai Tour nějakou část ceny na základě zálohové či konečné faktury, pak Thai Tour odečte storno poplatek ze zaplacené ceny klientem. Pokud storno poplatek výši zaplacené ceny převyšuje, je klient povinen Thai Tour rozdíl doplatit. Přeplatek ze zaplacené ceny poukáže Thai Tour klientovi na jím sdělené číslo jeho bankovního účtu, a to do 15ti kalendářních dnů od zrušení závazné rezervace klientem. Klient je povinen uhradit storno poplatek i v případech tzv. závažných důvodů na jeho straně (úmrtí v rodině, zdravotní důvody, atp.). Doporučujeme všem klientům, aby si sjednali proti takovýmto případům přípojištění cesty, cestovních služeb a pobytu v zahraničí a pojištění nákladů se zrušením cesty u některé z pojišťoven.

11.4. Pokud klient za sebe zajistí náhradníka (bude změněn účastník, který bude čerpat objednané služby) Thai Tour je oprávněna si účtovat poplatek 1.000,- Kč/osoba v případě, pokud klient Thai Tour písemně oznámí, že se místo něho zúčastní služby či pobytu jiná osoba v oznámení uvedená. V tomto případě původní a nový klient odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny uvedené na závazné rezervaci služeb. Původní klient má povinnost seznámit nového klienta se Všeobecnými obchodními podmínkami Thai Tour.

11.5. Thai Tour si vyhrazuje právo zrušit závaznou rezervaci klienta v případě, že klient neuhradí požadovanou zálohu, doplatek či plnou částku do data splatnosti uvedeného na zálohové faktuře či konečné faktuře pod daným variabilním symbolem, v dané výši a za domluvených podmínek.

## 12. Reklamace

Všechny informace o ubytovacích kapacitách a poskytovaných službách, které jsou uvedené na webových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) nebo zaslané emailem jako konkrétní nabídka,



poskytuje sám ubytovatel či poskytovatel služeb. Dojde-li za pobytu či během čerpání služby klienta ve sjednaném místě pobytu či místě čerpání služby k nedostatkům, případnou reklamaci je klient povinen uplatnit během svého pobytu u ubytovatele či při čerpání služby u poskytovatele služby a je povinen o tom co nejdříve informovat Thai Tour tak, aby mohly být vady ihned odstraněny či napraveny. V případě důvodné reklamace, Thai Tour udělá maximum proto, aby ještě v průběhu pobytu či během čerpání služby, důvody reklamace byly co nejdříve odstraněny. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit písemnou formou spolu s důkazním materiálem (fotografie, sepsaný reklamační protokol na místě pobytu apod.) u Thai Tour bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14ti dnů (3 měsíců) po návratu z pobytu či po čerpání služby. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel a nárok jinak zaniká. Thai Tour je povinna nejpozději do 30ti dnů rozhodnout o oprávněnosti reklamace, pokud se klient s Thai Tour nedohodne na delší lhůtě. Klient se zavazuje, že poskytne Thai Tour součinnost při šetření reklamace a prokazování reklamovaných skutečností.

### 13. Ochrana osobních údajů

- 13.1. Thai Tour prohlašuje, že s osobními údaji klienta, které v souvislosti se svou činností získá, bude nakládat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. v platném znění O ochraně osobních údajů. Thai Tour je bude výhradně užívat pro vnitřní potřebu a nebude je poskytovat třetím osobám. Výjimku představují smluvní partneři Thai Tour, kterým jsou osobní údaje klienta předávány v rozsahu, který je nutný pro bezproblémové vyřízení rezervace služeb.
- 13.2. Thai Tour bude shromažďovat a zpracovávat pouze ty osobní údaje (jako jsou jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, emailová adresa apod.), které jsou potřebné pro vyřízení rezervace služeb a které klient dobrovolně poskytne Thai Tour prostřednictvím [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz), emailem či telefonicky.
- 13.3. Dále bude Thai Tour shromažďovat všeobecné informace (jako jsou typ internetového prohlížeče, soubory, které si klient vyžádal a název domény a země, ze které informace vyžadoval) za účelem zvýšení úrovně webových stránek a nabízených služeb. Tato data se používají pro statistické účely, ale jednotliví uživatelé zůstávají anonymní.
- 13.4. Pokud klient osobní informace předal Thai Tour elektronickou, písemnou nebo ústní formou a chtěl by je odstranit nebo změnit, musí kontaktovat Thai Tour, a to emailem na adrese [info@thaitour.cz](mailto:info@thaitour.cz).

### 14. Cestovní doklady

- 14.1. Doklady potřebné k realizaci pobytu či k čerpání služby – voucher obdrží klient od Thai Tour cca 7 dnů před odjezdem či čerpáním služby. Klient voucher obdrží od Thai Tour emailem nebo poštou. Předání voucheru závisí na termínu pobytu či služby a termínu objednání pobytu či služby.
- 14.2. Každý klient je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas. Každý klient je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do Thajska, případně států, kterými při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formality si musí zajistit klient vždy sám ještě před vycestováním. Za případné neudělení víza nenese Thai Tour žádnou odpovědnost.

## 15. Obchodní sdělení

15.1. Thai Tour je oprávněna zasílat ve formě emailu obchodní sdělení obsahující informace o svých vybraných službách či produktech. Tato obchodní sdělení je Thai Tour oprávněna zasílat na emailovou adresu klienta, který s tímto vyjadřuje souhlas.

15.2. Klient je oprávněn kdykoliv zastavit zasílání obchodních sdělení, a to zasláním „NEZASÍLAT“ na email [info@thaitour.cz](mailto:info@thaitour.cz).

## 16. Autorská práva

Internetové stránky Thai Tour [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) jsou určeny klientům k jejich nekomerčnímu využití. Internetové stránky Thai Tour [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) mohou obsahovat odkazy na jiné webové stránky a Thai Tour neodpovídá za jejich obsah, pravdivost informací nebo politiku ochrany soukromí těchto webových stránek.

## 17. Závěrečná ustanovení

17.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 10.9.2013.

17.2. Kombinace jednotlivých služeb cestovního ruchu zveřejněných na internetových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) jsou sestavovány až na základě individuálního požadavku klienta a nemají v souladu se zákonem 159/1999 Sb. charakter zájezdu. Provedením závazné rezervace klient vyjadřuje souhlas s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní agentury Thai Tour, Ing. Jana Škodová, IČ: 71382216 a uhrazením zálohové faktury potvrzuje, že je seznámen s obsahem nabídky sjednaných služeb a jejich cenami.

17.3. Thai Tour se zavazuje v rámci výkonu své obchodní činnosti postupovat v souladu se zákonem a předpisy na ochranu spotřebitele, aby byly co nejlépe chráněny zájmy klienta.

17.4. Eventuální neplatnost některého z ustanovení nemá vliv na celkovou platnost Všeobecných obchodních podmínek a závaznou rezervaci.

17.5. Klient má možnost stáhnout si aktuální verzi Všeobecných obchodních podmínek na webových stránkách [www.thaitour.cz](http://www.thaitour.cz) a uchovat si je v elektronické či tištěné podobě.