VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Trutnovská autobusová doprava s.r.o. (CK TAD)

Účinné od 1. října 2026

Pořadatel a kontakty	**Trutnovská autobusová doprava s.r.o., Náchodská 338, 541 03 Trutnov IČO 25251635 tel. +420 499 843 254 e-mail ck@tad.cz www.tad.cz**
Rozsah podmínek	Jednodenní autobusové výlety bez noclehu a vícedenní autobusové lyžařské a poznávací zájezdy.

1. Pořadatel, působnost a výklad pojmů

1.1 Pořadatelem a poskytovatelem služeb je Trutnovská autobusová doprava s.r.o., se sídlem Náchodská 338, 541 03 Trutnov, IČO 25251635, DIČ CZ25251635, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 10133 (dále jen „CK TAD“). Kontakt: +420 499 843 254, ck@tad.cz, www.tad.cz; datová schránka ak48k6u.

1.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou součástí smluv uzavíraných CK TAD se zákazníky k akcím vymezeným v čl. 2. Přednost mají kogentní ustanovení právních předpisů a výslovně sjednaný obsah konkrétní smlouvy či potvrzení objednávky.

1.3 „Zákazníkem“ je osoba, která uzavírá smlouvu, osoba, v jejíž prospěch byla uzavřena, případně osoba, na kterou byla smlouva o zájezdu platně postoupena. Osoba objednávající služby i pro další účastníky zajistí předání relevantních informací a dokumentů těmto účastníkům.

1.4 Na vícedenní zájezdy se vztahují zejména § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákon č. 159/1999 Sb. Na jednodenní výlety kratší než 24 hodin bez noclehu se podle § 1 odst. 2 písm. a) zákona č. 159/1999 Sb. zvláštní úprava zájezdů tohoto zákona nevztahuje. Smluvní vztah k takovému výletu se řídí jeho obsahem a obecnými předpisy na ochranu spotřebitele a občanským zákoníkem. Obchodní označení „jednodenní zájezd“ na tom nic nemění.

2. Druhy akcí a zahrnuté služby

2.1 Jednodenní autobusové výlety probíhají bez ubytování a noclehu, v délce kratší než 24 hodin. Součástí standardně nabízeného balíčku je autobusová doprava, služba průvodce a vstupné vymezené v konkrétní nabídce. Rozsah, typ a počet zahrnutých vstupů musí být v nabídce přesně uveden; položky neuvedené jako zahrnuté v ceně nejsou automaticky součástí plnění.

2.2 Vícedenní lyžařské zájezdy zahrnují autobusovou dopravu, sjednané ubytování, skipas/y v rozsahu výslovně uvedeném v nabídce a služby průvodce či doprovodu. Nabídka určí zejména počet nocí, druh ubytování a pokojů, počet dnů či oblast platnosti skipasu a případné stravování.

2.3 Vícedenní poznávací zájezdy zahrnují autobusovou dopravu, sjednané ubytování a služby průvodce. Konkrétní program, případné vstupné, stravování a další služby jsou součástí ceny jen tehdy, jsou-li takto výslovně označeny v nabídce nebo smlouvě.

2.4 Doprava v rámci uvedených akcí je pozemní, zpravidla autobusová.

3. Nabídka, rezervace a uzavření smlouvy

3.1 Nabídka či popis konkrétní akce uvádí zejména termín, místo a čas odjezdu a návratu (nebo způsob jejich následného upřesnění), program a destinaci, rozsah služeb, celkovou cenu, podmínky účasti a případný nejnižší počet účastníků. Minimální počet účastníků se stanoví samostatně pro každou akci a musí být výslovně uveden v závazných podmínkách dané akce. Není-li uveden, CK TAD akci nezruší pouze z důvodu nedostatečného počtu přihlášených. U vícedenního zájezdu poskytne CK TAD před uzavřením smlouvy také zákonem předepsané předsmluvní informace a standardizovaný informační formulář.

3.2 Rezervace zaslaná zákazníkem je návrhem na uzavření smlouvy. Smlouva vzniká přijetím objednávky CK TAD a doručením potvrzení zákazníkovi, ledaže z výslovné dohody plyne jiný okamžik. Samotné odeslání nezávazného dotazu nebo nezakceptované rezervace smlouvu nezakládá.

3.3 U vícedenních zájezdů poskytne CK TAD zákazníkovi při uzavření smlouvy nebo bezprostředně poté smlouvu či potvrzení o zájezdu v textové podobě s náležitostmi podle právních předpisů. Spolu se smlouvou či potvrzením o zájezdu předá zákazníkovi rovněž doklad o pojištění záruky pro případ úpadku (certifikát pojišťovny). Potřebné pokyny a cestovní doklady CK TAD poskytne nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, není-li již vše sděleno; při pozdějším uzavření smlouvy při jejím uzavření.

3.4 Zákazník je povinen uvést pravdivé identifikační a kontaktní údaje, sdělit změny bez zbytečného odkladu a zkontrolovat údaje v potvrzení. Sdělení a dokumenty lze zasílat na e-mail, který zákazník uvedl, při dodržení požadavků právních předpisů.

3.5 Jednodenní výlety lze objednat také online na webu zajezdy.tad.cz; vícedenní zájezdy jen tehdy, je-li to u konkrétního zájezdu výslovně umožněno. Online objednávka probíhá v těchto krocích: a) výběr akce, nástupního místa a termínu, b) zadání údajů cestujících, c) volba případných doplňkových služeb, d) zadání údajů objednatele, volba způsobu platby, potvrzení seznámení s těmito VOP a odeslání objednávky tlačítkem, jehož označení jednoznačně vyjadřuje povinnost platit (např. „Objednávka zavazující k platbě“). Před odesláním web zobrazí souhrn objednávky s celkovou cenou; zákazník může zadané údaje zkontrolovat a opravit návratem do předchozích kroků. U vícedenního zájezdu zpřístupní CK TAD před odesláním objednávky také předsmluvní informace a standardizovaný informační formulář podle čl. 3.1.

3.6 Přijetí online objednávky potvrdí CK TAD e-mailem; tím vzniká smlouva podle čl. 3.2. Spolu s potvrzením obdrží zákazník tyto VOP v textové podobě. Nepřijme-li CK TAD objednávku, vrátí zákazníkovi již uhrazenou částku bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. CK TAD uzavřenou smlouvu archivuje v elektronické podobě pro účely jejího plnění a splnění zákonných povinností a třetím osobám ji nezveřejňuje. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (internet, telefon) si zákazník hradí sám podle své sazby.

3.7 Online objednávka na webu zajezdy.tad.cz je službou elektronického obchodu podle zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb. Umožňuje vybrat akci, nástupní místo a termín, zadat údaje cestujících a objednatele a objednávku zaplatit; používá se v běžném webovém prohlížeči na počítači i mobilním zařízení. CK TAD usiluje o to, aby služba byla přístupná i osobám se zdravotním postižením, včetně ovládání klávesnicí a s asistivními technologiemi. Informace o tom, jak služba splňuje požadavky na přístupnost, včetně případných známých omezení, uvádí Prohlášení o přístupnosti zveřejněné na webu zajezdy.tad.cz. Nemůže-li zákazník online objednávku kvůli jejímu omezení využít, může akci za stejných podmínek objednat telefonicky na +420 499 843 254, e-mailem na ck@tad.cz nebo osobně v provozovně CK TAD. Nedostatky v přístupnosti lze oznámit na ck@tad.cz; dozor vykonává Česká obchodní inspekce.

4. Cena, platba a rozsah dodatečných nákladů

4.1 Celková cena je uvedena pro jednotlivou akci a zahrnuje daně, poplatky a služby výslovně označené jako zahrnuté. U každé nabídky CK TAD jednoznačně označí zejména případné nezahrnuté vstupné, fakultativní aktivity, místní poplatky, stravování, doplňkové vybavení nebo další nutné náklady. Nelze-li částku předem přiměřeně vyčíslit, uvede jejich druh. Nárok na dětskou cenu se posuzuje podle věku dítěte v den zahájení akce (odjezdu).

4.2 Jednodenní výlet se hradí v plné výši při objednání. U vícedenního lyžařského nebo poznávacího zájezdu činí záloha 5 000 Kč za osobu a je splatná při objednání; je-li celková cena na osobu nižší než 5 000 Kč, uhradí se při objednání celá cena. Doplatek celkové ceny vícedenního zájezdu je splatný nejpozději 35 kalendářních dnů před odjezdem. Při objednání vícedenního zájezdu 35 nebo méně dnů před odjezdem je splatná celá cena při objednání. Sjednané platební údaje a způsob úhrady obdrží zákazník v potvrzení objednávky nebo ve smlouvě. Zaplacená záloha sama o sobě není odstupným (stornopoplatkem). Není-li cena jednodenního výletu uhrazena ve lhůtě sdělené při objednávce nebo v pokynech k platbě, rezervace zaniká a místo se uvolní. Neuhradí-li zákazník zálohu nebo doplatek vícedenního zájezdu včas ani v dodatečné lhůtě nejméně 3 dnů od upozornění zaslaného e-mailem, může CK TAD od smlouvy odstoupit; zákazník je v takovém případě povinen zaplatit odstupné podle čl. 8.1 určené ke dni odstoupení CK TAD.

4.3 Cenu lze uhradit a) platební kartou online prostřednictvím platební brány – platba je uhrazena jejím úspěšným provedením, b) bankovním převodem na účet CK TAD uvedený v pokynech k platbě – platba je uhrazena připsáním částky na tento účet se správným variabilním symbolem, nebo c) v hotovosti v provozovně CK TAD. Které z těchto způsobů jsou u konkrétní akce či prodejního kanálu dostupné, se zákazník dozví před odesláním objednávky; jiný způsob úhrady platí jen tehdy, byl-li CK TAD nabídnut nebo odsouhlasen. Platby osobám bez doloženého oprávnění vybírat peníze pro CK TAD nejsou platbou CK TAD.

4.4 Změna ceny vícedenního zájezdu po uzavření smlouvy se řídí výhradně čl. 9 těchto VOP. U jednodenního výletu lze po vzniku smlouvy cenu změnit pouze dohodou nebo v případech stanovených právním předpisem.

5. Doprava, program a organizační změny

5.1 Účastník se dostaví na určené nástupní místo v předepsaném čase. Orientační časy návratu jsou závislé na dopravních, povětrnostních a dalších provozních okolnostech. CK TAD zajistí přiměřenou informovanost o významných změnách a učiní opatření k řádnému splnění sjednaných služeb.

5.2 CK TAD může z objektivních provozních, bezpečnostních, dopravních nebo povětrnostních důvodů přiměřeně upravit pořadí programu, zastávky či organizační detaily. U vícedenních zájezdů si CK TAD vyhrazuje právo jednostranně provést nepodstatnou změnu podmínek smlouvy, zejména posun času odjezdu nebo návratu nejvýše o 2 hodiny, změnu nástupního místa v rámci téže obce nebo změnu pořadí bodů programu; takovou změnu oznámí zákazníkovi jasně, srozumitelně a zřetelně v textové podobě. Podstatné změny se řídí čl. 9.3.

5.3 Při změně ubytovacího zařízení, rozsahu skipasu nebo jiných podstatných součástí služeb musí CK TAD respektovat smlouvu a zákonná práva zákazníka na srovnatelné náhradní plnění, případnou slevu, nápravu nebo odstoupení. Vnější okolnosti, výluky lanovek či počasí nezbavují CK TAD bez dalšího zákonné odpovědnosti za sjednané služby.

5.4 Sedadlo v autobusu, konkrétní typ vozidla ani přesné umístění pokoje nejsou garantovány, pokud je CK TAD výslovně nepotvrdila jako zvláštní podmínku smlouvy. Dopravní prostředek musí splňovat příslušné bezpečnostní a kvalitativní požadavky.

6. Práva a povinnosti zákazníka

6.1 Zákazník má právo obdržet úplné a pravdivé informace o akci, čerpat sjednané služby, uplatnit práva z vadného plnění a komunikovat se zástupcem CK TAD. U vícedenního zájezdu má navíc zákonná práva pořizovatele zájezdu, zejména na pomoc v nesnázích, postoupení smlouvy a ochranu v případě úpadku.

6.2 Zákazník je povinen dodržet sdělené pokyny pro odjezd, program, přepravu a ubytování, chovat se bezpečně a ohleduplně, neničit majetek a neohrožovat ostatní. Zakázáno je zejména jednání ohrožující bezpečnost provozu, násilné chování a účast pod vlivem návykových látek v rozsahu ohrožujícím bezpečnost. Během jízdy je účastník povinen být připoután bezpečnostním pásem, je-li jím sedadlo vybaveno, a řídit se pokyny řidiče a průvodce.

6.3 Při cestách do zahraničí si zákazník zajistí platný cestovní doklad a splní právní předpisy cílové i tranzitní země; CK TAD poskytne zákonem vyžadované informace o cestovních dokladech a vstupních a zdravotních požadavcích. Nezletilí a osoby vyžadující asistenci musí mít předem zajištěny vhodné podmínky účasti a případný doprovod nebo potřebný souhlas zákonného zástupce.

6.4 U lyžařských zájezdů odpovídá účastník za přiměřenost zvolené sportovní aktivity svým schopnostem, použití vhodného vybavení a dodržování provozních řádů středisek. Průvodce či doprovod automaticky neposkytuje sportovní výuku, dozor nad nezletilými ani individuální zdravotnickou péči, pokud taková služba nebyla sjednána.

6.5 Zákazník oznámí CK TAD bez zbytečného odkladu vady poskytnutých služeb a poskytne součinnost při nápravě. Porušuje-li účastník hrubě povinnosti podle čl. 6.2, zejména ohrožuje-li bezpečnost jízdy nebo ostatních účastníků, chová-li se násilně nebo je-li pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek v míře ohrožující bezpečnost, a nezjedná-li nápravu ani po upozornění, může jej řidič nebo průvodce vyloučit z další přepravy a účasti na akci; při bezprostředním ohrožení bezpečnosti i bez předchozího upozornění. Vyloučený účastník nemá nárok na vrácení ceny nevyčerpaných služeb, s výjimkou nákladů, které CK TAD v důsledku jeho vyloučení prokazatelně ušetří, a náklady na návrat nese sám. U nezletilého účastníka postupuje CK TAD v součinnosti s jeho doprovodem nebo zákonným zástupcem. Za škodu způsobenou CK TAD nebo jiným osobám odpovídá účastník podle právních předpisů.

7. Jednodenní výlety: změna nebo zrušení účasti

7.1 Tento článek se vztahuje pouze na jednodenní výlety kratší než 24 hodin bez noclehu. Účast lze před zahájením výletu zrušit oznámením doručeným CK TAD, zejména e-mailem na ck@tad.cz. Pokud zákazník zruší účast z důvodu, za který CK TAD neodpovídá, sjednávají strany odstupné podle následující tabulky; sazby se počítají z celkové sjednané ceny výletu za rušeného účastníka:

Doba před odjezdem	Odstupné z ceny
15 a více kalendářních dnů	**10 %**
14 až 8 kalendářních dnů	**30 %**
7 až 3 kalendářní dny	**60 %**
2 dny až den odjezdu	**100 %**

7.2 Odstupné podle čl. 7.1 představuje předem dohodnuté paušální vypořádání přiměřených nákladů, zejména rezervované kapacity autobusu, průvodcovských služeb a vstupného. CK TAD při uplatnění odstupného zohlední zrušení nebo snížení nákladů a případné obsazení uvolněného místa; nebude požadovat nepřiměřenou částku. Při prokazatelně nižších nákladech a využití uvolněných služeb upraví odstupné přiměřeně směrem dolů. Na žádost zákazníka výši vysvětlí. Změna osoby účastníka je možná po dohodě s CK TAD, umožňují-li ji vstupenky a ostatní poskytované služby.

7.3 CK TAD může jednodenní výlet zrušit pro nedosažení minimálního počtu účastníků pouze tehdy, pokud byl konkrétní minimální počet výslovně uveden v závazné nabídce či potvrzení akce. Není-li určen, výlet se kvůli nízkému počtu účastníků neruší. Zrušení pro nedosažení minimálního počtu oznámí CK TAD zákazníkovi nejpozději 48 hodin před odjezdem. Výlet může být zrušen také tehdy, brání-li jeho uskutečnění nevyhnutelné a mimořádné okolnosti nebo jiný právně uznaný důvod. O zrušení CK TAD bez zbytečného odkladu informuje zákazníka a vrátí zaplacenou cenu nejpozději do 14 dnů. Zákonná práva zákazníka zůstávají zachována.

7.4 Pro určení sazby storna je rozhodný den, kdy CK TAD obdrží zrušení účasti; počet dnů se určí jako rozdíl mezi kalendářním datem odjezdu a datem doručení zrušení (např. odjezd 20. 12., zrušení doručené 18. 12. = 2 dny před odjezdem; zrušení doručené v den odjezdu = den odjezdu). Nepřítomnost na odjezdu bez včasného oznámení se posuzuje jako zrušení v den odjezdu. CK TAD vrátí zbývající část uhrazené ceny do 14 dnů ode dne účinného zrušení účasti. Smlouvu o jednodenním výletu uzavřenou na dálku (např. online, e-mailem nebo telefonicky) nelze podle § 1837 písm. j) občanského zákoníku zrušit bez udání důvodu do 14 dnů, neboť jde o službu související s využitím volného času poskytovanou ve sjednaném termínu; účast lze zrušit podle čl. 7.1; zákonná práva z vadného plnění a jiná neodňatelná práva zůstávají zachována.

8. Vícedenní zájezdy: odstoupení a zrušení

8.1 Zákazník může před zahájením vícedenního zájezdu od smlouvy kdykoli odstoupit. Není-li dán zákonný důvod pro odstoupení bez odstupného, sjednávají strany pro takové odstoupení přiměřené odstupné (storno) podle následující tabulky, vypočtené z celkové ceny zájezdu za rušeného účastníka:

Doba před odjezdem	Odstupné z ceny
61 a více kalendářních dnů	**10 %**
60 až 36 kalendářních dnů	**25 %**
35 až 21 kalendářních dnů	**50 %**
20 až 8 kalendářních dnů	**80 %**
7 dnů až den odjezdu	**100 %**

8.2 Sazby podle čl. 8.1 vyjadřují předpokládané náklady CK TAD s ohledem na blížící se termín odjezdu, zejména na smluvní závazky vůči ubytovatelům, dopravě, průvodcům a poskytovatelům skipasů. Odstupné musí být podle § 2533 občanského zákoníku přiměřené s ohledem na očekávané úspory nákladů a příjmy z náhradního využití služeb. Pokud by konkrétní sazba byla s ohledem na tyto okolnosti nepřiměřená, CK TAD ji přiměřeně sníží; na žádost zákazníka výši odůvodní. Zákazník může odstoupit bez odstupného v případech stanovených zákonem, zejména při nevyhnutelných a mimořádných okolnostech v místě určení či jeho bezprostředním okolí s významným dopadem na zájezd nebo dopravu do místa určení (§ 2535 občanského zákoníku), a při zákonem stanovené podstatné změně smlouvy.

8.3 CK TAD může zrušit vícedenní zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků pouze tehdy, byl-li tento konkrétní počet uveden ve smlouvě nebo potvrzení o zájezdu. Není-li počet stanoven, zájezd se z tohoto důvodu neruší. Je-li minimum sjednáno, CK TAD oznámí zrušení ve lhůtě stanovené smlouvou, nejpozději však: 20 dnů před zahájením při délce nad 6 dnů; 7 dnů před zahájením při délce 2 až 6 dnů; 48 hodin před zahájením při délce kratší než 2 dny. Zrušení je dále možné z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, které CK TAD oznámí bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu, nebo v dalších zákonných případech.

8.4 Pro určení sazby odstupného je rozhodný den doručení odstoupení CK TAD; počet dnů se určí stejně jako podle čl. 7.4. Nedostavení se k odjezdu bez předchozího odstoupení se pro finanční vypořádání posuzuje stejně jako odstoupení v den odjezdu, nejsou-li dána jiná zákonná práva. Při zrušení zájezdu CK TAD pro nedosažení sjednaného minima či pro nevyhnutelné a mimořádné okolnosti nebo při zákonném odstoupení zákazníka bez odstupného vrátí CK TAD zaplacené částky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od ukončení závazku. V ostatních případech vrátí ve stejné lhůtě zaplacené částky snížené o přípustné odstupné. Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku bez udání důvodu do 14 dnů se na smlouvu o zájezdu nevztahuje; zákazník však může od smlouvy odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu podle tohoto článku.

9. Vícedenní zájezdy: změna ceny a smlouvy

9.1 CK TAD si u vícedenních zájezdů v souladu s § 2530 občanského zákoníku vyhrazuje právo změnit cenu pouze prokazatelným dopadem změny: a) ceny dopravy v důsledku pohonných hmot nebo energií, b) daní a povinných plateb z cestovních služeb třetích stran nepodílejících se přímo na plnění zájezdu nebo c) směnného kurzu české koruny vztahujícího se k zájezdu. Zákazník má za stejných podmínek právo na snížení ceny při poklesu těchto nákladů.

9.2 Způsob výpočtu: rozdíl původního a nového prokazatelného nákladu vztahujícího se k danému zájezdu se rozdělí mezi platící účastníky, kterých se změna týká; je-li náklad určen přímo na jednu osobu, přičte či odečte se tento rozdíl na osobu. Výchozí hodnotou je a) u směnného kurzu kurz uvedený v potvrzení o zájezdu, a není-li uveden, kurz devizového trhu ČNB pro příslušnou měnu vyhlášený v den uzavření smlouvy; změna se počítá jen z té části ceny, kterou CK TAD hradí dodavatelům v cizí měně (zejména ubytování a skipasy), b) u pohonných hmot průměrná cena motorové nafty v ČR zveřejněná Českým statistickým úřadem za týden, v němž byla smlouva uzavřena; změna se počítá z předpokládané spotřeby autobusu na daný zájezd, c) u daní a povinných plateb jejich výše ke dni uzavření smlouvy. Nová hodnota se určí stejným způsobem ke dni výpočtu úpravy. Zvýšení ceny musí být zdůvodněno, konkrétně vypočteno a oznámeno v textové podobě nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu; pozdější oznámení nemá právní účinky. Při snížení ceny lze odečíst skutečné administrativní náklady, které CK TAD na žádost doloží.

9.3 Navrhne-li CK TAD zvýšení ceny o více než 8 % nebo podstatnou změnu hlavních náležitostí zájezdu, předloží zákazníkovi návrh s dopadem na cenu a náhradním plněním, pokud je dostupné, a stanoví nejméně pětidenní lhůtu pro rozhodnutí, která skončí před odjezdem. Zákazník může ve stanovené lhůtě odstoupit bez odstupného; neodstoupí-li v této lhůtě, platí, že se změnou souhlasí. Nepodstatné změny se řídí čl. 5.2.

10. Vícedenní zájezdy: postoupení smlouvy

10.1 Splňuje-li nová osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka o souhlasu se smlouvou a splnění podmínek účasti je včasné, obdrží-li je CK TAD alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu; zákon umožňuje dohodnout kratší lhůtu při pozdním uzavření smlouvy.

10.2 CK TAD může požadovat jen skutečné, přiměřené a doložené náklady změny osoby, které nepřevyšují skutečně vzniklé náklady. Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zbývající cenu a přípustné dodatečné náklady.

11. Vady služeb, reklamace a pomoc

11.1 Pokud některá sjednaná služba není poskytována řádně, zákazník to bez zbytečného odkladu oznámí průvodci, jiné osobě pověřené CK TAD nebo přímo CK TAD na ck@tad.cz či +420 499 843 254. U vícedenního zájezdu může určit přiměřenou lhůtu pro nápravu, ledaže je potřeba okamžité nápravy nebo pořadatel nápravu odmítne.

11.2 CK TAD přijme reklamaci také po návratu a vydá zákazníkovi potvrzení o jejím přijetí a následně o způsobu vyřízení. Reklamace spotřebitele se vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, není-li v souladu se zákonem sjednána delší lhůta. U vícedenního zájezdu zůstávají zachována práva na odstranění vady, přiměřenou slevu, náhradu škody nebo jiné zákonné nároky.

11.3 Za řádné poskytnutí všech služeb zahrnutých do smlouvy o vícedenním zájezdu odpovídá CK TAD bez ohledu na to, zda jednotlivé služby zajišťují další dodavatelé. Zákazníkovi v nesnázích poskytne potřebnou pomoc. Pokud si nesnáze zavinil úmyslně nebo z nedbalosti, může CK TAD v rozsahu dovoleném zákonem požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

11.4 Náhrada škody, za kterou CK TAD odpovídá zákazníkovi v souvislosti s vícedenním zájezdem, je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu. Toto omezení se nevztahuje na újmu na zdraví ani na škodu způsobenou úmyslně nebo z nedbalosti. Omezení náhrady podle mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, nejsou dotčena.

12. Pojištění proti úpadku a cestovní pojištění

12.1 CK TAD je pro zájezdy spadající do režimu zákona č. 159/1999 Sb. pojištěna pro případ úpadku u UNIQA pojišťovna, a.s., IČO 49240480, číslo pojistné smlouvy 1357526305, pojistné období od 1. 10. 2026 do 30. 9. 2027. Doklad o pojištění předá CK TAD zákazníkovi spolu se smlouvou či potvrzením o zájezdu; průběžně aktualizované údaje jsou rovněž v seznamu CK na webu Ministerstva pro místní rozvoj (www.mmr.gov.cz).

12.2 Pojistitelem je UNIQA pojišťovna, a.s.; zákaznický kontakt +420 488 125 125, info@uniqa.cz, www.uniqa.cz. Pojištění pro případ úpadku chrání v zákonem stanovených situacích zejména zaplacenou cenu či zálohu za neuskutečněný nebo částečně poskytnutý zájezd a případnou nezbytnou repatriaci v rozsahu zákona a pojistných podmínek.

12.3 Jednodenní výlety kratší než 24 hodin bez noclehu nepodléhají uvedenému režimu zákonného zajištění zájezdů proti úpadku. Pojištění CK proti úpadku není totožné s individuálním léčebným, úrazovým, odpovědnostním či stornovacím pojištěním zákazníka.

12.4 Individuální cestovní pojištění ani pojištění storna nejsou zahrnuty v ceně akce. Zákazník si může odpovídající pojištění sjednat sám. CK TAD doporučuje zvážit pojištění léčebných výloh, storna, odpovědnosti a u lyžařských zájezdů také krytí zimních sportů. Případné pojištění proti úpadku CK TAD tím není nahrazeno.

13. Osobní údaje, stížnosti a řešení sporů

13.1 CK TAD zpracovává osobní údaje v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy, splnění zákonných povinností a ochranu oprávněných zájmů; podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v zásadách zpracování osobních údajů zveřejněných na webu www.tad.cz. Dotazy týkající se ochrany údajů lze adresovat na ck@tad.cz.

13.2 Stížnosti a reklamace lze zaslat na ck@tad.cz, doručit poštou na Náchodská 338, 541 03 Trutnov, případně řešit na telefonu +420 499 843 254. CK TAD je posoudí a informuje zákazníka o způsobu vyřízení.

13.3 Spotřebitel se v případě sporu může obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.gov.cz), která je příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů; návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu lze podat i elektronicky. Tím není dotčeno právo obrátit se na soud. Rozhodným právem je právo České republiky, aniž je dotčena ochrana spotřebitele podle kogentních ustanovení případně použitelného práva.

14. Závěrečná ustanovení a účinnost

14.1 Tyto VOP jsou účinné od 1. 10. 2026 a použijí se na smlouvy uzavřené od tohoto data, pokud nebylo platně sjednáno jinak. Pozdější změny VOP se bez příslušného právního důvodu nebo dohody zpětně nevztahují na již uzavřené smlouvy.

14.2 Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Žádné ustanovení VOP neomezuje práva zákazníka, která mu nelze podle právních předpisů odejmout.

CK TAD • Trutnovská autobusová doprava s.r.o.