

## I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné "Cestovní smlouvy" potvrzené CK nebo prostřednictvím zplnomocněných obchodních zástupců a po úhradě zálohy zákaznickem či prodejcem na účet CK. Tímto okamžikem je uzavřena cestovní smlouva. Při přihlašování na zájezd pořádaný CK obdrží zákazník "Cestovní smlouvu", kterou po vyplnění a podpisu předá CK. Předáním vyplněné a podepsané "Cestovní smlouvy" zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými smluvními podmínkami CK, uznává je a souhlasí s nimi. CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy změny údajů uvedených v katalogu. V případě, kdy se údaje na "Cestovní smlouvě" a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené na "Cestovní smlouvě".

## II. Cena zájezdu a dalších služeb

Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK na "Cestovní smlouvě". Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé vč. DPH. Obsah cen je uveden v nabídce jednotlivých služeb. Ceny zájezdu zahrnují povinné příplatky (letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek), jejich výše je pohyblivá a CK je oprávněna doúčtovat jejich aktuální výši před odletem. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákaznickem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

## III. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu zájezdu buď zálohu 50 % z ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu, a to při uzavření cestovní smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu v den uzavření smlouvy do 16 hodin. Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána v cestovní smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých v cestovní smlouvě. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka. V případě nedodržení termínu splatnosti zájezdu zákaznickem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu uvedeném v cestovní smlouvě nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby. Obvavení k zájezdu bude předáno až po plné platbě zájezdu.

## IV. Změny služeb, změny programu

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, má právo provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu (u jednotlivých služeb do 10. dne před realizací), a to v případech, kdy po datu stanovení ceny ve smlouvě došlo ke změně ceny dopravy např. ceny pohonných hmot či plateb spojených s dopravou o částku odpovídající zvýšení platbě na osobu nebo směrného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb o více než 10 %. V tomto smyslu upravené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a jsou obsaženy ve smlouvě. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. CK si vyhrazuje právo, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů (např. zvýšení cen dodavatelů) upravit cenu služeb a navrhně zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky a úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoliv storno poplatků, při zrušení zájezdu ze strany CK, při nedosažení min. počtu účastníků zájezdu a při závažné změně programu, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny zájezdu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu (nahradil-li jej objekt stejné nebo vyšší kategorie), změna pořadí míst navštívených po trase, změna trasy letu a let. řádu či let. společnosti. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o závažných změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí. Pokud z neléhavých a nepředvídaných důvodů, při zásahu vyšší moci (počasí, stávka, překnihování, zpoždění, poruchy) po zahájení zájezdu nebude mezi CK dodržet věcný a časový program, trasu a poskytnout služby zahrnuté v ceně, zajistí CK náhradní program a služby srovnatelné s původními, přičemž nepřebírá odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu, neboť CK nemohla změny odvrátit a ani při vynaložení veškerého úsilí jim zabránit. U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určený především k zajištění dopravy, transferů a ubytování, nejsou považovány za dny pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení koridorů, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody či náhradu nečerpaných služeb.

## V. Změna cestovní smlouvy ze strany zákazníka

1. Změna cestovní smlouvy na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CK provedena, pokud to bude možné. Požadavek zákazníka na změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování posuzuje CK jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK storno poplatky dle bodu VI.

2. Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, a to nejpozději před potvrzením smlouvy. Dnem prokázání doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Požadavek zákazníka na změnu jména posuzuje CK jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK storno poplatky dle bodu VI. Je-li zákazníkem více osob, uhradí zákazník CK náklady spojené se změnou jména zákazníka za každou osobu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů CK spojených s provedením změny.

## VI. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené cestovní smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK. V tomto případě má CK právo účtovat storno poplatky (odstupné). Storno poplatek je splatný ihned. Po odečtení storno poplatku z celkové ceny zájezdu vč. fak. služeb a manipulačního poplatku 500 Kč obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Tato platba se provádí přes účtárnu CK dobropisem dekadně. Výše storno poplatku závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu:

a) ode dne uzavření smlouvy až 16 dní před zahájením zájezdu 50 % z celkové ceny zájezdu

b) 15 dní a méně před zahájením zájezdu 100 % z celkové ceny zájezdu. Storno poplatek letenek v rámci zájezdu činí vždy 100%, letištní apod. taxy jsou nevratné. Při určení počtu dní pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává 1 den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu. V případě storna jedné ze 2 osob v 2lůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za 1lůžkový pokoj, jinak jí nemohou být poskytnuty služby. V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmeška odjezd (odlet) zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby. Nečerpaní 1. služby (let tam, 1. noc v hotelu, transfer tam apod.) má za následek storno (letu zpět, dalších nocí v hotelu, transferu zpět apod.).

## VII. Zvláštní služby

Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny zájezdu, platí je zákazník vždy zvlášť. Zákazník musí své požadavky na ně uvést při uzavření cestovní smlouvy a tyto musí zaplatit současně při úhradě zájezdu. O jejich zajištění v průběhu cesty nebo pobytu může zákazník požádat v mimořádných případech zástupce zahraničního partnera, který se pokusí tyto služby zprostředkovat. Úhradu v takových případech provede zákazník přímo dodavatelé služby v příslušné měně. CK neručí za sníženou úroveň služeb u takových akcí, které si zákazník objednáva na místě. Fakultativní výlety jsou poskytovány v cizím jazyce třetím subjektem.

## VIII. Cestovní doklady

Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních a zdravotních (očkování) dokladů v době konání zájezdu za podmínek stanovených na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, postupuje CK dle bodu VI. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí.

## IX. Dodržování celních, devizových a ostatních předpisů

Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy ČR nebo navštívené země, přepravní a ubytovací řády apod. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy ČR nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu využitých služeb.

## X. Reklamacce

Reklamacce upravuje reklamační řád a zákazník je uplatňuje přímo u CK nebo písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíc od skončení zájezdu. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb mimo případů uvedených v článku IV. V okamžiku vzniku reklamacce poskytováním služeb musí být mezi zákazníkem a dodavatelem služby uvedených na voucheru sepsán zápis o předmětu reklamacce. V případě, že dojde mezi CK a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení ČOI, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 nebo využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena EU na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## XI. Zdravotní náležitosti

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí. CK doporučuje sjednání přípojištění, které není součástí zájezdu (lze uzavřít zvlášť). Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou.

## XII. Zavazadla a odbavení osob

Podmínky převozu a poplatek za zavazadla, odbavení osob určuje letecká společnost svými přepravními předpisy. Poplatek za zavazadla a odbavení online předem je zvláštní službou dle bodu VII. Zákazník je povinen předat svá zavazadla při odbavení a v cílové destinaci si je ihned převzít. CK nepřebírá odpovědnost za jejich ztrátu nebo odcizení. Zákazník může požádat zástupce zahraničního partnera o pomoc při vyřizování formalit v cizí zemi. Potvrzení od místních orgánů (na příslušném formuláři) a pak zákazník zasílá sám na pojišťovnu. V pojistných případech se jedná o přímý vztah zákazníka k pojišťovně, dopravci nebo ubytovacímu zařízení.

## XIII. Ztráta dokladů

V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí cestovní doklady nebo jsou mu odcizeny, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) cestovní doklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se v tomto případě může obrátit na zástupce zahraničního partnera s žádostí o výpomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Náklady s touto pomocí spojené hradí zákazník.

## XIV. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobí v průběhu dopravy v dopravním prostředku a pobytu v ubytovacím zařízení. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákaznickem, 3. osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo vznikla neodvratitelnou událostí, která nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. V letecké přípravě je odpovědnost za škodu omezena na výši stanovenou Varšavskou úmlouvou ve znění Protokolů k ní přijatých a Montrealskou úmlouvou (zranění osob, ztráta zavazadel, zpoždění osob a zavazadel).

## XV. Ostatní povinnosti zákazníka:

Zajistit u osob mladších 15 let a osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu. Nahlásit účast cizích státních příslušníků (mimo EU) a doložit kopie jejich pasů.

## XVI. Závěrečná ustanovení

Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazují CK nad rámec písemné nabídky a písemného programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem "Cestovní smlouvy" se obraťte na pracovníky prodeje NATOUR s.r.o., kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

## XVII. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník je seznámen s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, typ/číslo/platnost cestovního dokladu, státní příslušnost, emailová a doručovací adresa, bankovní spojení. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavateli CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, ambasádám, pojišťovně). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK na žádost zákazníka. Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu [andrea.uhrova@natour.cz](mailto:andrea.uhrova@natour.cz). V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu. Výše uvedená ustanovení platí příměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvou o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až u zákládě smluvního či jiného zastoupení. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva: Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů. Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem. Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Ziskat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li jí možné určit, kritéria použítá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování. Ziskat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

## XVIII. Pojištění účastníka zájezdu

Zákazník je v rámci zájezdu pojištěn u společnosti UNIQA a.s. v rozsahu uvedeném na [www.natour.cz](http://www.natour.cz). Požadavek navýšení pojistného plnění, popř. uzavření dalšího pojistky zákazník uvede nejpozději do cestovní smlouvy a uhradí s cenou zájezdu. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK uzavřela zákonné pojištění vý Pohojstny certifikát.

*Katalog byl kalkulován v říjnu 2017. Pokud dojde k výrazné změně kurzů cizích měn nebo cen leteckého paliva, vyhrazueme si právo vyhlásit nový ceník. Veškeré informace a fotografie jsou použity se souhlasem partnerů Natour spol. s r. o. a turistických centrál. ©2017 Natour spol. s r. o.*