

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY (dále jen VSP) cestovní kanceláře Nirvana Travel s.r.o. (dále jen NT)

## I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- Smluvní vztah mezi NT a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) odsouhlasené Smlouvy o zájezdu potvrzené NT. Odkládací podmínkou nabytí platnosti smlouvy je složení stanovené minimální zálohy na cenu zájezdu zákazníkem. Pokud zákazník stanovenou zálohu neposkytne, smlouva nevznikne. Potvrzením Smlouvy o zájezdu, resp. Potvrzením zájezdu se NT zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- Obsah smlouvy je určen touto smlouvou / Potvrzením zájezdu, letákovou, e-mailovou či webovou nabídkou a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami připojenými ke smlouvě jako její nedílná součást.
- Předáním vyplněné Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky NT uznává a souhlasí s nimi.
- Webová a letáková nabídka zájezdů je připravována ve velkém časovém předstihu. NT si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených ve výše uvedených nabídkách zájezdů. V takovémto případě, kdy údaje ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu a ve webové či letákové nabídce se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu.

## II. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím.
- Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit ihned 100 % celkové ceny (tj. ceny včetně fakultativních služeb).
- Platba se provádí bank. převodem či vkladem na účet NT 107-5325010277/0100 a pokládkou za uskutečněním dnem připsání platby na výše uvedený účet NT.
- Nepotvrdí-li NT Smlouvu o zájezdu, zaplacená částka na účet NT bude vrácena v plné výši zákazníkovi.
- V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu je NT oprávněna zákazníkovi zájezd zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením (stornopoplatky) hradí zákazník.

## III. CENA

- Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu. Případné slevy, vyhlášené NT po datu potvrzení smlouvy, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.
- NT je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
  - plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu nebo
  - směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je den uvedený na webu nebo v jiné formě nabídky zájezdů.
- Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle NT zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu na jeho e-mailovou adresu, pokud je NT známa, nebo bude zákazník informován doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu.
- Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má NT právo od smlouvy odstoupit a zákazník povinnost zaplatit NT odstupné podle těchto VSP.
- Je-li NT nucena zvýšit cenu zájezdu z jiných, než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

## IV. PRÁVA A POVINNOSTI

- K základním právům zákazníka patří:**
    - právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
    - právo na dodatečné a podrobné informace o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, pokud nebyly uvedeny ve webové, letákové či e-mailové nabídce, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě neshody může obrátit (místní partnerská CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon)
    - právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
    - právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek stanovených dle těchto Všeobecných smluvních podmínek
  - právo písemně oznámit NT, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno NT alespoň 10 dní před zahájením zájezdu; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které NT vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
  - právo na reklamaci vad v souladu Reklamačním řádem NT
  - právo na ochranu dat, která uvádí ve Smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
  - právo obdržet spolu se Smlouvou o zájezdu / Potvrzením zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění NT pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**
    - poskytnout NT součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného

- zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.) vč. jakýchkoliv změn takových údajů
- zjistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. II těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má NT právo jeho zájezd stornovat a účtovat odpovídající stornopoplatek
- v případě odstoupení od smlouvy oznámit takové odstoupení od smlouvy NT a zaplatit odstupné dle těchto Všeobecných smluvních podmínek
- bez zbytečného odkladu sdělovat NT své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od NT doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na určené místo (letišť, transfer apod.) se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí a tranzit (cestovní doklad, víza, doklad o zdrav. pojištění, očkovací průkaz atp. – pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují či které. budou projíždět a potřebná víza si obstarat předem
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je NT oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento třetí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky
- uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Smlouvy o zájezdu / Potvrzení zájezdu
- m) včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle Reklamačního řádu
- n) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1, písm. e) tohoto článku, je povinen:
  - oznámení učinit písemně a doručit na e-mail info@nirvanatravel.cz
  - k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou o zájezdu a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním jeho osobních údajů dle těchto Všeobecných smluvních podmínek
  - k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu nebo v letákové, webové či jiné nabídce.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, které v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

## V. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:**

Pokud nastanou okolnosti, které NT brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) či zájezd zrušit a tyto změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

  - Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
    - při zrušení zájezdu NT
    - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
    - při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů
  - Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
  - U zájezdů, jejichž realizace je podmíněna dosažením min. počtu zákazníků, je NT oprávněna zrušit je, jestliže nebylo dosaženo tohoto min. počtu účastníků; o zrušení je NT povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 10 dnů před odjezdem.
- V průběhu zájezdu:**
  - NT je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je NT povinna:
    - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. Odpovídající zaměření zájezdu,

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY (dále jen VSP) cestovní kanceláře Nirvana Travel s.r.o. (dále jen NT)

- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
  - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.
- V případě, že NT zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči NT vyloučeny. NT si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které NT nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.
- b) U zájezdů jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.
  - c) NT neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování připojů, 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.

## VI. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a zájezd stornován ke dni, kdy je písemné odstoupení doručeno NT.
2. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit NT následující odpůdné, není-li dohodnuto při rezervaci zájezdu jinak:
  - při odstoupení v období do 60 dnů před začátkem zájezdu 50 % celkové ceny zájezdu
  - při odstoupení v období od 59 dnů do 30 dnů před začátkem zájezdu 75 % celkové ceny zájezdu
  - při odstoupení v období od 29 dnů a méně před začátkem zájezdu 100 % celkové ceny zájezduCelkovou cenou se rozumí plná prodejní cena vč. všech objednaných fakultativních služeb.
3. V případě storna 1 osoby ve 2lůžk. pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za 1lůžk. pokoj.
4. Při určení počtu dnů pro výpočet odpůdného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k odstoupení. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
5. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má NT nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

## VII. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu.
2. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodce/delegátovi NT, vedoucím provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálními škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát NT, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol.
3. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně do protokolu, nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení.
4. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. u předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, NT mu slevu z ceny nepřizná.
5. Práva z odpovědnosti za vady ubytování, poskytnutého na základě jiného typu smlouvy než Smlouva o zájezdu, je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců.
6. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.
7. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí reklamaci blíže upravuje Reklamační řád NT, který je zákazníkům k dispozici na webových stránkách NT.
8. NT neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které tvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, delegáta, v hotelu či jinde.
9. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu NT (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a NT zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li NT zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.
10. NT nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
11. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu / Potvrzení zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

- Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel.
12. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.
  13. Ve své nabídce uvádí NT oficiální kategorii ubytování, která se však v některých asijských zemích může lišit od evropských standardů.

## VIII. POJIŠTĚNÍ

### 1. Povinné smluvní pojištění NT

NT uzavřela s Českou podnikatelskou pojišťovnou a.s. pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy NT z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
  - b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
  - c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
- NT je povinna předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu / Potvrzením zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohu.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti NT v důsledku neplnění Smlouvy o zájezdu / Potvrzení zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

### 2. Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdů NT není obsaženo cestovní pojištění (pokrývající různá rizika - zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu atd.) ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. NT na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje, v tomto případě pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. V případě pojistných událostí NT poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

## IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Nakládání s osobními údaji je řídi platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
2. NT má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smlou o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. NT shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické osoby): jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo a expirace cestovního dokladu, bankovní spojení.
3. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny atd.).
4. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osobou či jejich zákonným zástupcem, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů NT či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).
5. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.
6. Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny [http://www.nirvanatravel.cz/webdata/ attach/NT-Infoimage.pdf](http://www.nirvanatravel.cz/webdata/attach/NT-Infoimage.pdf).

## X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, NT informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s NT prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
2. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 25.5.2018. Dnem nabytí účinnosti těchto VSP pozbývají účinnost VSP ze dne 15.4.2016. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.