

Všeobecné podmínky platí pro všechny zájezdy pořádané CK NATOUR spol. s r.o. (dále jen CK) účinné od 1. 1. 2022.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Cestovní kancelář Natour spol. s r. o., IČO: 49974769, sídlo: Brno, Rooseveltova 6/8 (dále jen „CK“) se zabývá:

- prodejem zájezdů;
- zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“).

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu;
- ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmělní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo jiné služby cestovního ruchu a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

A. ZÁJEZD

1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulářová SoZ), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

1.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

1.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi po uzavření SoZ Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

1.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je uzavřená formulářová SoZ nebo Potvrzení o zájezdu a výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. doplňkových služeb.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v e-mailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. SoZ je účinná:

- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;

- potvrzením zákazníkem podepsané formulářové SoZ zástupcem CK.

2.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a jiné služby cestovního ruchu,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pas, a vízových požadavcích pro cestu vč. přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení (platí pro občany EHP), byl odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané 3. zemí),
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- g) byl informován o totožnosti leteckého přepravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
- h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej uzavření SoZ zjevně zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch 3. osob, odpovídá jako za splnění povinností ze smlouvy on vč. včasné úhrady ceny zájezdu, předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

2.4. Zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu a služby průvodce jsou poskytovány pouze v místním cizím jazyce.

3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

3.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a přijezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

4.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena vč. daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vypočítat před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

4.2. Cena zájezdu je uvedena ve formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

4.4. Cena nezahrnuje: víza, pobytové taxy, fakultativní výlety.

4.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ;
- doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.

4.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude písemně vyzooměn a přijatá záloha snižena o odpustné dle čl. 8 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.7. Při uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu/poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu při uzavření SoZ.

4.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v SoZ.

4.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

5. ZMĚNA SMLOUVY

5.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ ani právo na poskytnutí slevy. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu.

5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí končit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

5.3. Jestliže se v situaci podle 5.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

6. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

6.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může ji zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li ji zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zájezdem.

6.2. CK ne zprostředkovateli prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

6.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejm. jde o manipulační poplatek CK min. 500 Kč a poplatek za změnu letenky dané let. spol.).

7. Odstoupení od smlouvy

7.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

7.2. CK může zájezd zrušit, brání-li jí v plnění závazku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

7.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odletu/nástupu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty či pobytu.

7.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odpustné ve výši podle bodu 8. 1 níže.

7.5. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odpustné, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

7.6. Zákazník odpustné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:

- a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;

- b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;

- c) v místě určené cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určené cesty nebo pobytu;

- d) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před jeho zahájením. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), a d) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7.7. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

8. Odstoupení (storno)

8.1. Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odpustného za osobu činí:

- Ode dne uzavření SoZ až 16 dní před odjezdem – skutečné vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 15 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.

8.2. Nedostaví-li se zákazník v den odletu k odjezdu, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

8.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odpustné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odpustné, nebo zákazník neprodlené doplatí CK rozdíl mezi odpustným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

8.5. Na žádost zákazníka pořadatel výši odpustného odůvodní.

9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

9.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

9.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

9.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

9.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné či odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstoupení.

9.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu nebo do místa, na němž se smluvní strany dohodly.

9.6. Nelze-li v důsledku nevýhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 noci na osobu. CK se nemůže odvolat na nevýhnutelné a mimořádné okolnosti, nemůže-li se na ně dle právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

9.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta na slevu je 2 roky.

9.8. Vadou zájezdu nejsou omezení v čerpání zájezdu způsobená běžnými životními riziky, pokud svým obsahem zjevně nenarušují rekreační funkci zájezdu, např. omezený přístup ke službě v souvislosti s protipandemickými omezeními.

10. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

10.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- aktivně se informovat o změnách zdravotních požadavků pro čerpání zakoupených služeb (např. testy, karanténa, očkování, ...) a splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu

klade za účelem vstupu a pobytu;

- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;

- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- být fyzicky zdatný bez omezení pohybu a jazykově vybaven pro absolvování individuální cesty i fakultativních služeb s místním průvodcem;
- chovat se na zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval, negativně neovlivňoval přírodu i okolí.

10.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

11.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK i obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

11.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

11.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, výjma zaviněné škody či újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody 2 roky.

11.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatku.

11.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

12. POJIŠTĚNÍ

12.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

12.2 CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Uniqa se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

13.1. Zákazník je seznámen s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejm.: jméno, příjmení, datum narození, pasové údaje v rozsahu SoZ, bank. spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telef. spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, příp. po dobu nezbytně nutnou.

13.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 13.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, 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 3. zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

13.3. 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, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: 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.

13.4. Výše uvedená ustanovení čl. 13 platí priměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník CK uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

13.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- požadovat přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. CK zprostředkovává zákazníkům prodej jiných služeb cestovního ruchu. CK však není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, zákazník uzavírá smlouvu s poskytovatelem služby.

1.2. Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a poskytovatelem služby, ta má přednost před těmito VOP.

1.3. Smlouva o zprostředkování mezi CK a zákazníkem je sjednána bezúplatně.

1.4. CK ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti, zejména za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí.

1.5. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku, není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb.

1.6. Zákazník je seznámen s tím, že CK je oprávněna pro účely zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, pasové údaje v rozsahu smlouvy (v případě potřeby zajišťování vybraných služeb fotokopie cestovního dokladu), bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Tyto údaje budou předány poskytovateli služeb (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto poskytovatelích jsou uvedeny v jednotlivých smlouvách, které zákazník uzavřel. Pokud poskytovatel nebo CK zpracovává osobní údaje ve třetích zemích, poskytne CK na žádost zákazníka informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů. 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, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: 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 čl. 1.6 platí priměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal (spolucestující). Rezervaci jednotlivých služeb cestovního ruchu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

C. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování, nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

1.2. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smlouvenou cenu.

1.3. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí.

1.4. Zákazník i CK mohou před zahájením poskytování služeb odstoupit od smlouvy vždy. Účinky odstoupení nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy nikoliv porušením povinností CK, je povinen zaplatit CK odpustné (storno poplatky) ve výši 100% služby.

1.5. Brání-li CK nebo poskytovatel služby mimořádná a nepředvídatelná okolnost v poskytnutí sjednané služby, smluvní vztah mezi CK a zákazníkem zaniká a mění se v tom smyslu, že zákazníkovi bude vydán poukaz na pozdější čerpání služeb. Cena nebo zaplacená záloha na službu mu však nebude vrácena.

1.6. CK odpovídá za řádné poskytnutí služby. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Poté má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokázání evidence uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jinak. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti službu, na jejichž poskytnutí měl dle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny.

1.7. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

1.8. Zákazník je seznámen s tím, že CK je oprávněna pro účely zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, pasové údaje v rozsahu smlouvy (v případě potřeby zajišťování vybraných služeb fotokopie cestovního dokladu), bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Tyto údaje budou předány poskytovateli služeb (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto poskytovatelích jsou uvedeny v jednotlivých smlouvách, které zákazník uzavřel. Pokud poskytovatel nebo CK zpracovává osobní údaje ve třetích zemích, poskytne CK na žádost zákazníka informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů. 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, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: 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 čl. 1.8 platí priměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal (spolucestující). Rezervaci jednotlivých služeb cestovního ruchu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

D. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

1.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

1.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecními soudy České republiky.

1.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

1.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.