

Všeobecné podmínky platí pro všechny zájezdy pořádané cestovní kanceláří NATOUR spol. s r.o. (dále jen CK).

## I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané písemně "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

Cenu 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 u nabídky 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 zákazníkovi 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. Doplátek 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. Odbavení k zájezdu bude zásadně zákazníkovi předáno až po plné platbě zájezdu.

## IV. Změny služeb, změny programu

Pokud nastanou okolnosti, které cestovní kanceláří 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 zvýšené platbě na osobu nebo směnného 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 povinná 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 navrhne 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 (nahradí-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 naléhavých a nepředvídaných důvodů, při zásahu vyšší moci (počasí, stávka, překnihování, zpoždění, poruchy) po zahájení zájezdu nebude moci 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 určeny 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 připojit, dovolené, 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 cestovní kanceláři, 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 zákaznickem. 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 zákazník více osob, uhradí zákazník cestovní kanceláři 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 cestovní kanceláři. 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:

- ode dne uzavření smlouvy až 16 dní před zahájením zájezdu 50 % z celkové ceny zájezdu
- 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 dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu. V případě storna jedné ze dvou osob ve 2-lůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za 1-lůžkový pokoj, jinak jí nemohou být poskytnuty služby. V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmešká 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 svůlně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemůže uplatnit nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby. Nečerpání 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. Tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Zákazník musí své požadavky na zvláštní služby uvést při uzavření cestovní smlouvy a tyto musí zaplatit současně při úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu. O zajištění zvláštní služby 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 dodavateli 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 stejně jako při zrušení zájezdu stornováním, tedy 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 České republiky nebo navštívené země, přepravní a ubytovací řady apod. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých 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 poskytovaných služeb musí být mezi zákaznickem a dodavatelem služeb uvedeném na voucheru sepsán zápis o předmětu reklamacce. V případě, že dojde mezi CK a zákaznickem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení subjektu Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 nebo využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí 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 přípojštění, které není součástí zájezdu (lze uzavřít zvlášť). Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákaznickem 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 zavazadla ihned převzít. CK nepřebírá odpovědnost za ztrátu nebo odcizení zavazadel. V případě ztráty nebo odcizení zavazadla může zákazník požádat zástupce zahraničního partnera o pomoc při vyřízení formalit v cizí zemi. Potvrzení od místních orgánů (na příslušném formuláři) a příslušné zápisy pak zákazník zašle 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 způsobil 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, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. V letecké přepravě 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 doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- 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

Podpisem smlouvy zákazník vyslovuje souhlas i jménem všech spolucestujících se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. až do doby písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny zaměstnancům Natour spol. s r.o. a osobám, které jsou oprávněny služby Natour spol. s r.o. nabízet a poskytovat. Dále budou použity pro zasilání obchodních sdělení, newsletteru a akviziční činnost vč. elektronických marketingových aktivit.

## 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 další pojistky zákazník uvede nejpozději do cestovní smlouvy a uhradí s cenou zájezdu. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákaznickem a pojišťovnou. CK uzavřela zákonné pojištění pro případ svého úpadku viz Pojistný certifikát, nároky zákazníka na plnění přecházejí na pojišťovnu.

*Katalog byl kalkulován kurzy cizích měn platných v říjnu 2016. Ceny letecké přepravy vychází též z cen letecké paliva platných v říjnu 2016. NATOUR pokrývá z vlastních rezerv většinu pohybů kurzů cizích měn. Pokud však dojde k výrazné změně kurzů cizích měn, vyhrazueme si právo vyhlásit nový ceník. Veškeré informace a fotografie jsou použity se souhlasem partnerů Natour spol. s r. o. a turistických centrál. ©2016 Natour spol. s r. o.*