

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané písemně "Cestovní smlouvy" potvrzené CK (tj. prostřednictvím zplnomocněných obchodních zástupců Natour spol. s r. o.) a úhrady zálohy zákaznickem. 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 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. Případně slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zániku ceny.

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 zákazníkem 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 plněním platbě zájezdu.

IV. Změny služeb, změny programu

Pokud nastanou okolnosti, které cestovní kanceláři 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 nebo plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků nebo směnného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb), a to 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 (nahradí-li jej objekt stejné nebo vyšší kategorie), změna pořadí míst navštívených po trase, změna 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. 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 následky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu, neboť CK nemohla změny odvrátit a ani při vynaložení veškerého úsilí jim zabránit.

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 uvedené, a to nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. 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 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 písemně 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 a manipulačního poplatku 500 Kč obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Tato platba se provádí přes účtárnu CK dobropisem dekádne. Výše storno poplatku závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno zájezdu:

- o dne uzavření smlouvy až 16 dní před zahájením zájezdu 50 % z předem stanovené ceny
- b) 15 dní a méně před zahájením zájezdu 100 % z předem stanovené ceny

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 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 zbyvajícím osobám doplatit příplatek za 1-lůžkový pokoj, jinak jí nemožno být poskytnuty služby. V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování, zmešká odjezd (odlet) zájezdu nebo musí být vyloučen z 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.

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. C zajištění zvláštní služby v průběhu cesty nebo pobytu může zákazník požádat v mimořádných případech zástupce zahraničního partnera, který se pokusí tyto služby zprostitelovat. 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.

VIII. Cestovní doklady

Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních a zdravotních (očkování) dokladů v době konání zájezdu. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval, 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 řády 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, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. 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 poskytovatelů služeb musí být mezi zákazníkem a dodavatelem služeb uvedeném na voucheru sepsán zápis o předmětu reklamacce.

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 připojištění, které není součástí zájezdu (tj. 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 svým přepravními předpisy. Poplatek za zavazadla a odbavení online příděm je zvláštní službou dle bodu VII. Zákazník je povinen předat svá zavazadla při odbavení a v cílové destinaci s 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 vyřizování formalit v cíli země. Potvrzení od místních orgánů (na příslušném formuláři) a příslušné zápisy 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 z touto pomocí spojené hradí zákazník.

XIV. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy v dopravním prostředku z pobytu v ubytovacím zařízení. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, a 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:

- zajištění 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.
- znovu potvrdit zpáteční let u zvolené letecké společnosti 72 h a 24h před odletem

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 se zpracováním osobních údajů vč. rodného čísla v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. až do doby písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Natour spol. s r. o. a dále osobám, které jsou oprávněny služby Natour spol. s r. o. nabízet a poskytovat. Dále prohlašuje, že je zmocněn a podpisem této smlouvy uděluje souhlas smyslu § 5 odstavce 2 zákona č. 101/2000 Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených v této smlouvě.

XVIII. Pojištění účastníka zájezdu

Zákazník je v rámci zájezdu pojištěn u společnosti UNIQA a.s. v rozsahu uvedeném na www.natour.cz. Požadavek navýšení pojistného plnění, popř. uzavření další pojistky zákazník uvede nejpozději do cestovní smlouvy a uhradí s cenou zájezdu.

Tento katalog byl kalkulován kurzy cizích měn platných v srpnu 2010. Ceny letecké přepravy vychází taktéž z cen leteckého paliva platných v srpnu 2010. 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. ©2010 Natour spol. s r. o.