

Smluvní podmínky platné od 25. 5. 2018

ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi pořadatelem zájezdu a zákazníkem. Pořadatelem (dále jen CK) je firma cestovní kancelář Datur s r.o., IČO 26002311, se sídlem Turinského 1671/4, 500 02 Hradec Králové. Koncesní listina vydaná Obecním živnostenským úřadem v Hradci Králové pod č.j. 9094/2009/Luk/1008030/3.
2. Smlouva o zájezdu může být uzavřena přímo s CK nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (dále jen prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy.
3. Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje, že zákazníkovi (dále jen objednatel zájezdu) a účastníkovi/kům zájezdu (osobám, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou souhrnnou cenu a cenu ostatních smluvních služeb.
4. CK předkládá objednateli zájezdu tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností.
5. Budou-li se lišit údaje na smlouvě o zájezdu a údaje uvedené v katalogu, platí údaje uvedené a podmínky sjednané ve smlouvě o zájezdu.

CENA ZÁJEZDU A JEJÍ ÚHRADA

1. Úhradu provede objednatel zájezdu sám (v hotovosti v kanceláři CK, složenkou na účet nebo adresu CK, převodem nebo vkladem na účet CK uvedený na titulní straně smlouvy o zájezdu) nebo udělí plnou moc prodejci k provedení předmětných plateb.
2. CK je oprávněna požadovat po objednateli uhrazení zálohy - obvykle ve výši 50 %, není-li v ceníku katalogu stanovena záloha nižší. Záloha je splatná obvykle při sepsání smlouvy o zájezdu, nejpozději však 7 dnů od podpisu smlouvy o zájezdu objednatel (i za osoby, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena). U zájezdu na zvláštní objednávku (individuální, na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100 % souhrnné ceny. Doplatek do celkové ceny zájezdu je objednatel zájezdu povinen uhradit nejpozději 35 dnů před datem zahájení zájezdu. Nedodržení termínů plateb se považuje za porušení povinnosti zákazníka.
3. Je-li zřejmé, že smlouva o zájezdu bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je objednatel zájezdu povinen uhradit celou cenu zájezdu v den podpisu smlouvy o zájezdu objednatel.
4. CK má právo na zaplacení celé ceny zájezdu a celé ceny ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK.
5. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu objednatel zájezdu, nemají vliv na cenu platnou v době podpisu smlouvy o zájezdu objednatel zájezdu.
6. Za řádnou a včasnou úhradu plateb odpovídá CK vždy objednatel zájezdu. V případě, že objednatel zájezdu uhradí jakoukoli část ceny zájezdu proviznímu prodejci, činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit cenu zájezdu za splněnou až okamžikem, kdy jí bude cena zájezdu předána, resp. připsána na účet.
7. CK je oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, pokud bude objednatel zájezdu v prodlení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku ceny zájezdu.
8. Rozhodující pro uplatnění dětské ceny je věk dítěte v době návratu, kdy dítě nesmí dovršit věku, který je rozhodný pro uplatnění dětské ceny.
9. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu za těchto podmínek:

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednateli zájezdu odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo směnenného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Zvýšení ceny zájezdu v důsledku zvýšení cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou CK vypočítá podle vzorce: $ZCZ = (ZND / KPÚ) - (PND / SPÚ)$, kde ZCZ = zvýšení ceny zájezdu, ZND = zvýšené náklady na dopravu, KPÚ = kalkulovaný počet účastníků, PND = původní náklady na dopravu, SPÚ = skutečný počet účastníků. Zvýšení ceny zájezdu v důsledku zvýšení směnenného kursu české koruny CK vypočítá podle vzorce: $ZCZ = ((DCZ / SK) \times PSK) - DCZ$, kde ZCZ je zvýšení ceny zájezdu, DCZ je dohodnutá cena zájezdu, PSK je průměrný směnný kurs koruny ke dni odeslání oznámení o zvýšení ceny zájezdu objednateli a SK je směnný kurs české koruny vůči EURO použitý pro stanovení ceny zájezdu. Pro účely stanovení průměrného směnenného kursu koruny se hodnoty směnenného kursu koruny ve vztahu k EURO sledují každý den.

ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků: 30 osob. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 80%. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je CK povinna odeslat objednateli zájezdu nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.
2. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené, a to pouze za podmínek stanovených v ustanovení § 2532 OZ. Taková změna musí být právně i technicky možná a uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza, letenky atd.). V případě, že tato změna bude možná a bude provedena, zavazuje se zákazník zaplatit manipulační poplatek ve výši 200,- Kč/osoba. CK je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou změnu a náklady s tím spojené (např. náklady

za změnu jména na letence či vystavení nové letenky apod.). Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení souhrnné ceny a úhradu nákladů.

3. CK účtuje manipulační poplatek 200 Kč/smlouva o zájezdu za každou následnou změnu smlouvy ze strany klienta - změna nástupního místa, termínu zájezdu, data narození apod.

4. Změny smlouvy o zájezdu ze strany CK

- a) před započítáním zájezdu:

CK je oprávněna navrhnout změny programu zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinna objednateli zájezdu oznamovat bez zbytečného odkladu. Objednatel zájezdu nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká se více než 20% doby jeho trvání). Pokud objednatel zájezdu nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn smlouvy o zájezdu, neoznámí písemně CK, že se změnami smlouvy o zájezdu nesouhlasí, je okamžikem uplynutí této lhůty uzavřena smlouva o zájezdu změněna dle návrhu CK. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se v těchto případech platby uskutečnění na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit. Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případně změnit trasu, dopravní společnost, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přílet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje.

- b) v průběhu zájezdu:

CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytné nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je CK povinna:

- zajistit náhradní program a služby v přiměřeném nebo vyšším rozsahu a kvalitě.
- upravit cenu zájezdu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a poskytnout účastníkům přiměřenou slevu, pokud byly náhradní služby v nižším rozsahu.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. CK může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníkem.

2. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události (vyšší moci), které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

3. CK neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou, která není spjována s poskytováním zájezdu a za škodu způsobenou neodvratitelnou událostí (vyšší moci), které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

4. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto smlouva o zájezdu ruší a objednatel zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odpustného v následující výši:

- a) 10% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno 60 a více dní před zahájením zájezdu (pobyty)
- b) 20% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno od 59 do 40 dní před zahájením zájezdu
- c) 40% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno od 39 do 30 dní před zahájením zájezdu
- d) 60% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno od 29 do 20 dní před zahájením zájezdu
- e) 80% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno od 19 do 10 dní před zahájením zájezdu
- f) 100% ze základní ceny zájezdu, bude-li odstoupení odesláno v době kratší než 9 dní před zahájením zájezdu

5. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu, v případě závažného narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu a přepravních předpisů, hotelového či ubytovacího řádu, je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu vůči tomuto účastníkovi odstoupit. Vedoucí zájezdu či delegát je pak oprávněn takového účastníka ze zájezdu vykrátit bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.

REKLAMČNÍ ŘÍZENÍ

1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu.
2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v přípa-

dě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu. Je-li to možné, doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné.

4. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli svoji provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.
5. CK je povinna zákazníkovi vydat písemně potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
6. Povinnosti zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod.
7. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů.

8. Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jiným pořadatelem nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené úředními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkujícího pořadatele nebo cestovní agentury.
9. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

10. Účastník zájezdu, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu/odjezdu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpání služby.

ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

1. Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku od 15 do 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezd sám neúčastní.

2. Zákazník je:

- odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž se cestuje, jakož i země, do nichž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek,
- povinen mít u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole pracovníků CK,
- řídit se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řady stravovacích a ubytovacích zařízení.

3. Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené souhrnné ceny. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. ležení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následně úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

CK zajišťuje pro své zákazníky formou příplatku cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužití dovolené. U pojistných smluv, které klient uzavře individuálně, CK není oprávněna a ani nemůže při řešení pojistných událostí poskytovat pomoc (s výjimkou rychle pomoci v nouzi). Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zájmu pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění.

POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

1. CK má uzavřeno s „pojišťovnou“ (v souladu se zákonem) pojištění záruky v důsledku úpadku CK. Pojištění se sjednává pro případ, kdy CK z důvodu svého úpadku neposkytne dopravu ze zahraničí do ČR (je-li to součástí zájezdu), nevrátí uhrazenou souhrnnou cenu (neuskutečnil-li se zájezd). Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK, přecházejí na pojišťovnu až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení, evidence plateb. Podrobné informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů (GDPR) jsou uvedeny na našich webových stránkách v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů v souladu s GDPR.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Smluvní podmínky jsou účinné od 25. 5. 2018.
2. CK pro stanovení kategorie ubytování používá kategorizační označení dané zemí, ve které se ubytování nachází.
3. Ukáže-li se jakékoli ujednání těchto podmínek nebo smlouvy o zájezdu neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.
4. Objednatel zájezdu podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odpustného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit CK. Objednatel zájezdu bere na vědomí, že pojištění podmínky a odpustné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech společenstevních osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá. Objednatel zájezdu je osobně odpovědný za správnost všech jím uvedených osobních údajů.