

## Smlouva o obchodním zastoupení

### Smluvní strany:

**NATOUR spol. s r. o.** se sídlem Rooseveltova 6/8, 602 00 Brno, zapsána v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 13905, IČO 49974769, DIČ CZ49974769, zastoupená Ing. Andreou Uhrovou, jednatelkou, bankovní spojení Komerční banka Brno-venkov 1092400267/0100, tel.: 542 215 713, mobil: 603 315 813, e-mail: [euromikendy@natour.cz](mailto:euromikendy@natour.cz) (dále jen dodavatel a správce osobních údajů)

a

|                             | Sídlo/centrála | Provozovna č. 1 | Provozovna č. 2 |
|-----------------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Cestovní kancelář/agentura: |                |                 |                 |
| Ulice:                      |                |                 |                 |
| PSČ, město:                 |                |                 |                 |
| Zastoupená:                 |                |                 |                 |
| IČO:                        |                |                 |                 |
| DIČ:                        |                |                 |                 |
| Telefon:                    |                |                 |                 |
| E-mail:                     |                |                 |                 |
| Bankovní spojení            |                |                 |                 |

(dále jen obch. zástupce a zpracovatel osobních údajů)

Uzavírají následující smlouvu o obchodním zastoupení.

### 1. Úvodní ustanovení

Dodavatel prohlašuje, že je v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. oprávněn podnikat jako cestovní kancelář, což dokládá v Příloze č. 3. Obch. zástupce prohlašuje, že je v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. oprávněn podnikat jako cestovní kancelář nebo jako cestovní agentura, což dokládá v Příloze č. 4, která tvoří nedílnou součástí této smlouvy. Obch. zástupce dále prohlašuje, že splňuje všechny podmínky stanovené zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění pro účely nakládání s osobními údaji zákazníků dle této smlouvy jako zpracovatel.

### 2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem smlouvy jsou prodeje zájezdů a služeb cestovního ruchu organizované dodavatelem v zahraničí a tuzemsku uvedené v katalogu dodavatele na [www.euromikend.cz](http://www.euromikend.cz), případně zájezdy a služby uvedené ve zvláštních nabídkách.
- 2.2 Obch. zástupce se zavazuje aktivně nabízet a prodávat zájezdy a služby za provizi jménem dodavatele a organizované dodavatelem.

### 3. Práva a povinnosti obch. zástupce

- 3.1 Obch. zástupce se zavazuje při nabídce/prodeji zájezdů/služeb dodavatele vyvíjet veškerou odbornou péči obchodníka v souladu s ustanoveními obecně závazných právních předpisů, řídit se pokyny dodavatele.
- 3.2 Obch. zástupce je oprávněn činit právní úkony jménem dodavatele v rozsahu Přílohy č. 2 Plná moc.
- 3.3 Obch. zástupce se zavazuje podávat zastoupenému zprávy o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na nabídku a prodej zájezdů/služeb, jakož i na další skutečnosti hodné zvláštního zřetele mající vliv na funkci NATOUR spol. s r. o. a vzájemnou spolupráci.
- 3.4 Obch. zástupce je povinen uzavírat na zájezdy Smlouvu o zájezdu se zákazníkem viz Příloha č. 6 v souladu s Přílohou č. 7 Všeobecné podmínky s formulářem o zájezdu viz Příloha 8., na jednotlivé služby pak Přílohu č. 5 Objednávka cestovní služby a je odpovědný za jejich průkazné předání klientovi.
- 3.5 Obch. zástupce bere na vědomí, že v případě nezaslání platby uhrazené účastníkem zájezdu ve prospěch dodavatele ve stanovené lhůtě je dodavatel oprávněn vyloučit účastníka ze zájezdu bez náhrady.
- 3.6 Obch. zástupce je povinen zákazníkovi řádně, včas, pravdivě a úplně poskytnout veškeré informace o zájezdech a službách, které jsou předmětem prodeje dle této smlouvy, stejně jako i o podmínkách, za kterých jsou tyto prodávány a realizovány (reklamační řízení, odstoupení od smlouvy/objednávky, pojistné podmínky, apod.), jako i o všech případných změnách.

### 4. Práva a povinnosti dodavatele

- 4.1 Dodavatel se zavazuje dodat obch. zástupci podklady k prodeji zájezdů a služeb, vzory objednávkových formulářů viz Přílohy č. 5, 6.
- 4.2 Dodavatel odpovídá klientům za kvalitu, rozsah a obsah služeb, které jsou předmětem prodeje v rozsahu stanoveném zákonem o cestovním ruchu a Všeobecnými podmínkami pro účast na zájezdech vydaných dodavatelem pro smluvní období.
- 4.3 Dodavatel se zavazuje včas informovat obch. zástupce o všech změnách plánovaných zájezdů, změnách dalších podmínek, včetně případného zrušení zájezdů a služeb, které jsou předmětem prodeje dle čl. 2 této smlouvy. Změny a storno zájezdů či pobytů se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami dodavatele viz Příloha č. 7.
- 4.4 Dodavatel se zavazuje vést řádně evidenci o výsledcích činnosti obch. zástupce a zaplatit mu provizi dle podmínek v Příloze č. 1.
- 4.5 Reklamační službu zajištěných dodavatelem, které jsou předmětem prodeje dle čl. 2 této smlouvy, vyřizuje s klienty v souladu se Všeobecnými podmínkami a Reklamačním řádem dodavatel.

### 5. Provizní podmínky

- 5.1 Provizní podmínky a výše provize je dohodnuta v Příloze č. 1 této smlouvy, která je její nedílnou součástí.

## 6. Postup při prodeji zájezdů NATOUR spol. s r. o.

- 6.1 Obch. zástupce rezervuje u dodavatele telefonicky nebo e-mailem místa v zájezdu požadovaná zákazníkem.
- 6.2 Obch. zástupce může potvrdit rezervaci zákazníkovi a vydat mu Smlouvu o zájezdu pouze tehdy, potvrdí-li dodavatel rezervaci míst obch. zástupci. Platnost rezervace je individuální.
- 6.3 Obch. zástupce překontroluje zákazníkem vyplněnou Smlouvu o zájezdu, označí svými údaji v záhlaví, provede rozpis účtované ceny.
- 6.4 Smlouvu o zájezdu vyplňuje zákazník ve dvou kopiích. Originál zasílá obch. zástupce obratem e-mailem dodavateli, zákazník obdrží obch. zástupcem potvrzenou kopii s podmínkami, rozpisem zálohy a doplatku (záloha nejméně 50%, doplatek 30 dní před odjezdem). Současně obch. zástupce vyinkasuje od zákazníka zálohu nebo plnou cenu zájezdu podle podmínek dodavatele. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.
- 6.5 Dodavatel po obdržení Smlouvy o zájezdu a platbě zálohy popř. plné ceny potvrdí obch. zástupci písemně zařazení zákazníka na zájezd.
- 6.6 Pokyny na cestu a další doklady pro odbavení zájezdů zašle dodavatel obch. zástupci, bude-li prokázáno zaplacení zájezdu v celkové výši.
- 6.7 V případě stornování zájezdu klientem zašle obch. zástupce původní Smlouvu o zájezdu označenou „storno“. Podkladem k výši stornopoplatku jsou podmínky dodavatele v Příloze č. 7, který zašle obch. zástupci uhrazenou platbu po odečtení stornopoplatku a manipulačního poplatku 500 Kč opravným daňovým dokladem.
- 6.8 Pojištění pro cesty a pobyt vč. storna je v ceně zájezdu, aktuální rozsah je na [www.eurovikend.cz](http://www.eurovikend.cz). Stornopojištění letenek není v ceně let. přepravy, ale lze jej připlatit, zákazník je povinen se pojistit. V případě vzniku pojistných událostí se obch. zástupce řídí podmínkami, které jsou stanoveny dodavatelem ve spolupráci s pojišťovnou.

## 7. Postup při prodeji letenek, zprostředkování ubytování a pronájmu aut

- 7.1 Obch. zástupce se u dodavatele telefonicky nebo e-mailem informuje o možnostech a podmínkách zajištění letenek, zprostředkování ubytování a pronájmu aut dle požadavků zákazníka. Nezávazné rezervace lze provádět na [www.eurovikend.cz](http://www.eurovikend.cz).
- 7.2 U letenek je nutné vždy uvést přesná jména a příjmení cestujících jak jsou uvedena v pase, místo odletu a destinaci, příp. plánovanou trasu, termín odletu a návratu s případným rozmezím, preferovanou leteckou společností, cenu, eventuálně časy. U nízkonákladových let. společností se účtuje knihovací poplatek 500 Kč/osoba, rezervace dodavatel provádí až po okamžité úhradě letenky obch. zástupcem, prodlení s platbou může mít za následek zvýšení ceny.
- 7.3 U hotelů je nutné vždy uvést termín ubytování, typ pokoje, počet nocí, požadovanou lokalitu, max. přípustnou cenu.
- 7.4 U aut je nutné vždy uvést místo převzetí/odevzdání auta, typ/kategorii, dobu pronájmu, věk a počet řidičů.
- 7.5 V případě souhlasu klienta s nabídkou dodavatele zašle obch. zástupce ihned e-mailem objednávku obsahující jména a příjmení klientů, data narození, čísla pasů. Současně obch. zástupce vyinkasuje od zákazníka plnou cenu služeb dle konkrétních podmínek daného tarifu. Po obdržení závazné objednávky bude obch. zástupci zasláno potvrzení spolu s požadovanou formou platby, kterou je nutné dodržet.
- 7.6 Letenky, vouchery lze převzít osobně nebo zaslat na adresu obch. zástupce e-mailem. Na vyžádání lze také zaslat ceniny přímo klientovi. Způsob dodání je nutné uvést na objednávce.
- 7.7 V případě storna zašle obch. zástupce původní objednávku označenou „storno“. Stornopoplatek se aplikuje dle konkrétních podmínek daného tarifu. Dodavatel zašle obch. zástupci uhrazenou platbu opravným daňovým dokladem po odečtení manipulačního poplatku 500 Kč.

## 8. Platební podmínky

- 8.1 Obch. zástupce obdrží od dodavatele fakturu na objednané, potvrzené služby a zavazuje se zaplatit fakturovanou částku do uvedeného termínu splatnosti. Pokud tak neučiní, může být Smlouva o zájezdu bez upozornění dodavatelem na vlastní odpovědnost obch. zástupce zrušena. Obě strany souhlasí se smluvním penále z prodlení ve výši 1% z fakturované částky za každý započatý kalendářní týden po termínu splatnosti.
- 8.2 Úhradu zájezdů a služeb dodavatele provádí obch. zástupce na základě faktury vydané dodavatelem, jejíž číslo slouží zároveň jako variabilní symbol platby. Platby není povoleno provádět žádným jiným způsobem, než jaký je uvedený na faktuře. Fakturu lze uhradit běžnými způsoby obvyklými v obchodním styku, přičemž datum splatnosti faktury je zároveň dnem odpočtu částky z účtu obch. zástupce.
- 8.3 Dodavatel zasílá cestovní pokyny, letenky, poukazy apod. až po obdržení celkové částky za sjednané služby. Obch. zástupce je povinen tyto materiály neprodleně předat zákazníkovi.

## 9. GDPR Zpracování osobních údajů

- 9.1 Smluvní strany spolupracují v oblasti cestovního ruchu, kdy zpracovatel pro správce zajišťuje činnosti obchodního zástupce a berou na vědomí, že s činností obchodního zástupce je spojeno zpracování osobních údajů. Dohodly se zajištění ochrany osobních údajů v návaznosti na Nařízení, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, případně v souladu s dalšími příslušnými předpisy, na následujících podmínkách ochrany a zpracování osobních údajů. Zpracovatel prohlašuje, že poskytuje dostatečné záruky k zavedení vhodných opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky Nařízení a dalších příslušných předpisů a byla tak zajištěna ochrana subjektu údajů. Správce má zájem na zpracování osobních údajů zpracovatelem. Předmětem je zpracování osobních údajů následující kategorie těmito operacemi: shromáždění, zaznamenání, uspořádání, ukládání, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem nebo jakékoli jiné zpřístupnění, příp. seřazení, zkombinování, omezení, úprava, vyhledávání, používání, zničení, výmaz.

### 9.2 Práva a povinnosti správce:

- plnění smluvních závazků a povinností stanovených právními předpisy,
- předávání údajů v rámci struktury správce nebo skupiny pro poskytování služeb a administrativní účely,
- ochrana majetku, předcházení a zamezení trestné činnosti v souvislosti s poskytováním služeb správcem,
- kdykoliv kontrolovat dodržování Nařízení, a to i bez předchozího upozornění,
- dostupnými prostředky a postupy zajistit, aby byl zpracovatel náležitě a včas zapojen do veškerých záležitostí správce souvisejících s ochranou osobních údajů, zejména informovat zpracovatele o veškerých jednáních a záměrech s dopadem na ochranu osobních údajů, umožnit zpracovateli s dostatečným předstihem posoudit pokyny správce.
- poskytovat zpřístupnění po dobu účinnosti obchodního zástupce dle Smlouvy pokyny zbylé po zpřístupnění osobních údajů; dělování pokynů bude probíhat elektronicky, a to z e-mailu správce [andrea.uhrova@natour.cz](mailto:andrea.uhrova@natour.cz)
- po dobu plnění činnosti obchodního zástupce dle Smlouvy veškerou potřebnou součinnost.

### 9.3 Práva a povinnosti zpracovatele:

Zpracovatel bude zpracovávat osobní údaje v souladu s Nařízením, dalšími předpisy a pokyny správce, které budou jednoznačně správcem uděleny a zpracovatelem případně následně doloženy. Je povinen informovat správce o tom, že je podle jeho názoru určitý pokyn v rozporu s Nařízením nebo jiným předpisem EU. Zavazuje se dodržovat veškeré povinnosti vyplývající pro zpracovatele z Nařízení, zejména pak povinnosti uvedené v jeho článku 28. Bude zpracovávat osobní údaje tímto způsobem:

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Účely zpracování                                          | realizace smluv s klienty, akvizice nových klientů, prodej služeb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kategorie subjektů údajů dotčených předmětným zpracováním | <input type="checkbox"/> Záměrci o poskytnutí služeb, uživatelé webových stránek<br><input type="checkbox"/> Zákazníci                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Popis kategorií osobních údajů                            | <input type="checkbox"/> jméno, příjmení, datum narození, bydliště, typ/číslo/platnost cestovního dokladu, státní příslušnost, e-mailová a doručovací adresa, telefonní číslo, bankovní spojení pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností<br><input type="checkbox"/> jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, cestovní pas a pasová fotografie za účelem získání víza do třetí země |
| Kategorie příjemců, kterým budou nebo byly osobní údaje   | Dovnitř organizace. Kategorie příjemců: ředitel/jednatel, vedoucí provozovny, zaměstnanci – samostatní pracovníci cestovního ruchu                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sděleny nebo jinak zpřístupněny          | Mimo organizaci.<br>Kategorie příjemců: hotely, přepravní společnosti, zahraniční partneři, ambasády, pojišťovny, externí účetní, externí správce sítě, externí ekonomický systém. Předání je nezbytné pro uzavření a splnění smlouvy o zájezdu.                                                          |
| Předávání osobních údajů do třetích zemí | Osobní údaje jsou předávány elektronicky. Třetí země: všechny mimo EU.<br>Kategorie příjemců: hotely, přepravní společnosti, zahraniční partneři, ambasády, pojišťovny, externí účetní, externí správce sítě, externí ekonomický systém. Předání je nezbytné pro uzavření nebo splnění smlouvy o zájezdu. |
| Lhůty pro výmaz OÚ                       | Vyplývají ze zákona (obchodní případy 10 let).                                                                                                                                                                                                                                                            |

Zpracovatel se zavazuje předkládat zákazníkovi při sjednávání služeb cestovního ruchu, formuláře: Smlouva o zájezdu, Objednávka služby a Souhlas se zpracováním osobních údajů. Po ukončení spolupráce má zpracovatel povinnost osobní údaje zlikvidovat. Je povinen přijmout technická a organizační opatření, která jsou nutná k zabezpečení zpracování osobních údajů v souladu s čl. 32 Nařízení. Zpracovatel se zavazuje k těmto technickým a organizačním opatřením:

a) ☐ zamyká ☐ přístroj ☐ zpracovatel ☐ k ☐ osobní údaj ☐ zpracovávají;

b) zaheslování všech počítačů a jiných technických zařízení (notebooků, tabletů, mobilů...), ve kterých se osobní údaje zpracovávají tak, aby bylo jednoznačně zajištěno, že do Počítače, ve kterém jsou nebo mohou být uloženy osobní údaje, má přístup pouze zodpovědná osoba Zpracovatel ☐.

☐ zamyká ☐ osobní údaje v tištěné podobě do ☐ zamykat ☐ o ☐ skříň;

d) zajišťovat informovanost subjektů údajů, zajišťovat souhlasy pro zpracování osobních údajů tam, kde je to třeba.

e) zpracovatel zajistí spolehlivost všech zaměstnanců zpracovatele, kteří se budou podílet na zpracování osobních údajů a budou mít přístup ke zpracovávaným osobním údajům, a zajistí, že tyto zaměstnanci budou písemně zavázáni k zachování mlčenlivosti. Zaměstnancem se rozumí všichni pracující pro zpracovatele na základě pracovní smlouvy, dohody o pracovní činnosti/o provedení práce, smlouvy o výkonu funkce, apod. smlouvy.

Není oprávněn předat osobní údaje žádné třetí osobě, vyjma správci. Pokud by bylo třeba zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele, zpracovatel je povinen si vyžádat povolení správce. Zavazuje se k součinnosti se správcem a reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů. Je povinen ☐ zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o ☐ h ☐ s ☐ dozví v souvislosti s poskytováním služeb dle Smlouvy; zejména o všech zpracovávaných údajích, o skutečnostech týkajících se veškerých obchodních činností a záměrů správce, o konkrétních operacích zpracování, jejich povaze, rozsahu, kontextu a účelu, a dále pak zajistit, aby k mlčenlivosti byly zavázány i další odpovědné osoby. Zavazuje se, že přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů k vyloučení možnosti neoprávněného přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, jakož i k jejich jinému zneužití. Tyto povinnosti platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

#### 9. Porušení povinností

Zpracovatel je povinen informovat správce o každém případě ztráty či úniku osobních údajů, neoprávněné manipulace s osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od jeho vzniku, jestliže mohl o tomto porušení či o hrozbě vzniku porušení vědět při vynaložení veškeré odborné péče. Zpracovatel je povinen uhradit správci veškeré náklady, finanční i nefinanční ztráty, které vznikly správci prokazatelně porušením povinností zpracovatele, které vyplývají ze Smlouvy nebo Nařízení.

#### 10. Závěrečná ustanovení

10.1 Smlouva nabývá platnosti v den podpisu obou smluvních stran a je uzavřena na dobu neurčitou.

10.2 Výpovědní lhůta smlouvy je jeden měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po vypovězení.

10.3 Povinností obou stran po uplynutí výpovědní lhůty či ukončení platnosti smlouvy je provést vyúčtování a finanční vyrovnání do 10 dnů.

10.4 Smluvní strany sjednávají, že důvodem pro okamžité odstoupení od této smlouvy je zvláště závažné porušení smluvních podmínek kteroukoliv ze smluvních stran, spočívající zejména v neplnění touto smlouvou sjednaných platebních podmínek, z důvodu změny majitele nebo dodavatele nebo obch. zástupce, nekorektní jednání vážně poškozující dobré jméno dodavatele či obch. zástupce, především k zákazníkům nebo jiným 3. osobám. Obch. zástupce se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech v souvislosti se zařizováním činností dle této smlouvy po dobu 2 let od ukončení smlouvy pod smluvní pokutou 100 000 Kč.

10.5 Veškeré změny, doplňky a další ustanovení této smlouvy vyžadují písemnou formu a souhlas obou smluvních stran.

10.6 Odpovědnost stran za částečné nebo úplné neplnění smluvních povinností je vyloučena v důsledku překážky, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění jejich povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana překážku a její následky odvrátila či překonala a že by v době podpisu této smlouvy překážku předvíдалa.

10.7 Tato smlouva byla vyhotovena ve 2 stejnopisech, přičemž každá má platnost originálu. Oprávnění zástupci obou smluvních stran prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem řádně přečetli, jejímu obsahu rozumí, na důkaz připojují pod smlouvou své vlastnoruční podpisy.

#### 11. Přílohy

11.1 Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy: č. 1 Provize, č. 2 Plná moc, č. 3 Listiny Natour, č. 4 Listiny obch. zástupce, č. 5 Objednávka cestovní služby, č. 6 Smlouva o zájezdu, č. 7 Všeobecné podmínky, č. 8 Formulář o zájezdu.

V Brně, dne \_\_\_\_\_

NATOUR spol. s r.o.  
Rooseveltova 6/8, 602 00 Brno, CZ  
tel./fax: +420 544 215 713 - 5  
IČO: 4984769 - DIČ: CZ4984769  
-8-

Obch. zástupce

Dodavatel

**Příloha č. 1 ke smlouvě o obchodním zastoupení - Provize**

Zájezdy, ubytování a pronájmy aut, jazykové kurzy 8% z konečné ceny včetně tax a fakultativních služeb + DPH  
 Letenky 3,5% maximálně 500 Kč/osoba (z ceny letenky bez tax)  
 Letenky nízkonákladových leteckých společností 100 Kč/osoba

Provize je vyplácena na základě souhrnné faktury 1x měsíčně za realizované služby nejpozději do 31.12. daného roku a je stanovena bez DPH. Provize obsahuje účelně vynaložené náklady obch. zástupce a může být změněna v případě speciálních akcí. Nevyplácí se z pojištění, stornopoplatku, manipulačního poplatku za změny. Při včasných a řádných úhradách všech faktur obdrží obch. zástupce navíc **k základní provizi incentivní provizi** vždy k 15.12. kalendářního roku. Částkou k výpočtu incentivní provize je dosažený obrat bez vyplacené provize, je vyplácena na základě souhrnné roční faktury za realizované služby nejpozději do 31.12. daného roku a je stanovena bez DPH.

| Skupina | Obrat                         | Incentivní provize |
|---------|-------------------------------|--------------------|
| A       | od 500.001 Kč do 1.000.000 Kč | 0,5%               |
| B       | od 1.000.001 Kč               | 1%                 |

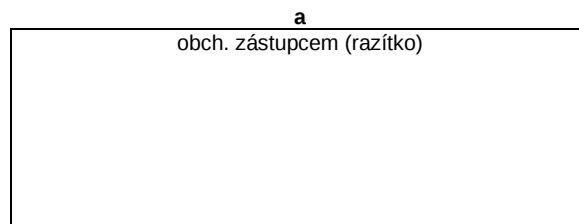
V Brně, dne \_\_\_\_\_

**NATOUR spol. s r.o.**  
 Rooseveltova 6/8, 602 00 Brno, CZ  
 tel./fax: +420 544 245 713 - 5  
 IČO: 49874769 - DIČ: CZ49874769

Obch. zástupce

Dodavatel

**Příloha č. 2 ke smlouvě o obchodním zastoupení - Plná moc**



Podepsaná Ing. Andrea Uhrová (jako zmocnitel) **zmocňuje** obchodního zástupce (zmocněnec)

Zmocněnec je oprávněn jménem NATOUR spol. s r. o.:

- Nabízet a prodávat zájezdy a služby zastoupeného.
- Uzavírat se zákazníkem Smlouvu o zájezdu na tiskopisech NATOUR spol. s r. o.
- Inkasovat od zákazníka zálohu a doplatek na objednané služby, následně je převádět na účet zastoupeného.
- Vyplácet zákazníkovi případné „vratky“ na základě faktury – opravného daňového dokladu NATOUR spol. s r. o.
- Přijímat případné reklamace zákazníka v souladu s reklamačním řízením uvedeným ve Všeobecných podmínkách NATOUR spol. s r. o.
- Podávat pravdivé informace zákazníkům k zájezdům a službám, informovat je o všech změnách, předávat propagační materiály NATOUR spol. s r. o.
- Předávat zákazníkovi cestovní doklady.

Zmocnění pro tuto činnost je platné pro sídlo obch. zástupce, tato je prováděna jménem NATOUR spol. s r. o., se sídlem Rooseveltova 6/8, 602 00 Brno a na její účet. Zmocněnec není oprávněn převádět úplně nebo částečně svá práva a povinnosti zmocněnce na třetí osobu. Dále je plně odpovědný za včasné převedení platby od zákazníka na účet zastoupeného, které je definováno termínem splatnosti. Až okamžikem připsání celé platby za objednané služby na účet zastoupeného přebírá zastoupený plnou odpovědnost za smluvní vztah, který byl uzavřen se zákazníkem.

V Brně, dne \_\_\_\_\_

**NATOUR spol. s r.o.**  
 Rooseveltova 6/8, 602 00 Brno, CZ  
 tel./fax: +420 544 245 713 - 5  
 IČO: 49874769 - DIČ: CZ49874769

Zmocnění přijímám, podpis zmocněnce

NATOUR spol. s r. o., zmocnitel

Příloha č. 3 ke smlouvě o obchodním zastoupení – listiny dodavatele

Pojistný certifikát dodavatele




### CERTIFIKÁT

(pojišťovna potvrzení a uzavření pojistné smlouvy)  
tímto se ovděkuje, že cestovní kancelář

**NATOUR spol. s r.o.**  
Rooseveltova 564/6/8  
602 00 Brno  
IČ: 499 74 769  
(dále jen "pojistník")

mi v UNIQA pojišťovně, a.s. uzavřel v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou nádl. B. vložka 2012, se sídlem Evropská 156/10, 160 12 Praha 6, IČ: 49 34 04 80, uzavřenou na základě plné moci ze dne 07.10.2003 společnost FIDUCIA, a.s. uzavřel v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou nádl. C. vložka 9497 se sídlem Havenská 681/97, 141 00 Praha 4, IČ: 279 02 121 (dále jen "pojišťovna")

platné uplatnění

**Pojištění záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře**

v náhradě účinnosti

**Pojistné období:** od 01.01.2022 do 31.12.2022

**Kaucová pojistka:** dle ustanovení Všeobecných pojistných podmínek pojišťovny pro pojistní záruky (kauce) v důsledku úpadku cestovní kanceláře a pojistné smlouvy č. 1357522189 uzavřené mezi pojistníkem a pojišťovnou v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb.

za pojišťovnu:  
  
FIDUCIA, a.s.  
zplnomocněný zástupce

V Praze, dne 6.12.2021

Koncesní listina a výpis z obchodního rejstříku dodavatele



**Magistrát města Brna**  
Dominikánské nám. 1, 601 67 Brno  
č.ev.: 370200-2127956-01  
č.j.: 18036/01

## Koncesní listina

právnícké osoby

**Živnostenský úřad města Brna**  
Malinovského nám. 3, 601 67 Brno

mění na základě oznámení změny ze dne 1.12.2001 a podle ust. § 56 odst. 2 zák. č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání v platném znění koncesní listinu č.j.KA3221/01 takto:

**Obchodní firma :** NATOUR spol.s r.o.  
**IČO :** 499 74 769  
**Sídlo :** Rooseveltova č.p. 564, č.čr.6/8, 602 00 Brno

**Předmět podnikání:** Provozování cestovní kanceláře

Koncesní listina se vydává na dobu neurčitou.  
Vznik oprávnění provozovat živnost: 11. 2.1994.

V Brně dne 11.12.2001

  
JUDr. Dobromila Macháčková  
vedoucí živnostenského úřadu  
města Brna

**Výpis**  
z obchodního rejstříku, vedeného  
Krajským soudem v Brně  
části C. vložka 13805

|                               |                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Datum vzniku a zápisu:</b> | 11. února 1994                                                                                                                                             |
| <b>Spisová značka:</b>        | IC 13805 vedená u Krajského soudu v Brně                                                                                                                   |
| <b>Obchodní firma:</b>        | NATOUR spol.s r.o.                                                                                                                                         |
| <b>Sídlo:</b>                 | Brno, Rooseveltova č.p. 564, PSČ 60200                                                                                                                     |
| <b>Identifikační číslo:</b>   | 499 74 769                                                                                                                                                 |
| <b>Právní forma:</b>          | Společnost s ručením omezeným                                                                                                                              |
| <b>Předmět podnikání:</b>     | provozování cestovní kanceláře<br>činnosť: úředních poradců, vccovní činnost<br>výroba, obchod a služby neuváděné v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona |
| <b>Statutární orgán:</b>      |                                                                                                                                                            |
| <b>jednatel:</b>              | Ing. ANDREA UHRÁVÁ, dat. ner. 21. srpna 1969<br>Šarmalova 440211, Zlín, 615 00 Brno<br>Datum vzniku funkce: 20. srpna 2017                                 |
| <b>Počet členů:</b>           | 1                                                                                                                                                          |
| <b>Společnost:</b>            |                                                                                                                                                            |
| <b>Spoločník:</b>             | Ing. ANDREA UHRÁVÁ, dat. ner. 21. srpna 1969<br>Šarmalova 440211, Zlín, 615 00 Brno                                                                        |
| <b>Podíl:</b>                 | Vklad: 1 000 000 Kč<br>Skladovka: 100%<br>Obchodní podíl: 100%                                                                                             |
| <b>Základní kapitál:</b>      | 1 000 000 Kč                                                                                                                                               |
| <b>Osobní skutečnosti:</b>    | Obchodní korporace se pořídila základem jako os. postavení podle § 777 odst. 5 zákona č. 90/2017 Sb., o obchodních společnostech a družstvech.             |

Příloha č. 4 ke smlouvě o obchodním zastoupení – listiny obchodního zástupce

Příloha č. 5 ke smlouvě o obchodním zastoupení – vzor Objednávka cestovní služby



**Příloha č. 6 ke smlouvě o obchodním zastoupení – vzor Smlouva o zájezdu**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|
| NATOUR spol. s r. o.<br>cestovní kancelář<br>Rooseveltova 6/8, 602 00 Brno<br>IČO: 49974769, DIČ: CZ49974769<br>Telefon: 542 215 713-5, e-mail: ck@natour.cz, eurovikendy@natour.cz<br>Bankovní spojení: Komerční banka, číslo účtu: 1092400267/0100<br>Společnost je zapsána v OR u KOS v Brně, oddíl C, vložka 13905.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |  |                                              | Zastoupena autorizovaným prodejcem (razítko+e-mail): |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                | Vyřizuje                                                                          |                                              |                                                      |                       |
| <b>Příjmení, jméno, titul</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Trvalé bydliště vč. PSČ</b> | <b>Stát. přísl.</b>                                                               | <b>Č. cest. dokl.</b>                        | <b>platnost</b>                                      | <b>Datum narození</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
| Tel. domů:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                | E-mail:                                                                           |                                              | Mobil:                                               |                       |
| <b>Smlouva o zájezdu dle zákona 159/1999 Sb. a potvrzení zájezdu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
| <b>Typ zájezdu:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>EUROVÍKEND</b>              | <b>EXOTICKÝ ZÁJEZD</b>                                                            | <b>ZÁJEZD NA MÍRU</b>                        |                                                      |                       |
| Termín:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                | Místo:                                                                            |                                              |                                                      |                       |
| <b>Doprava</b><br>letecky   vlastní<br>Odlet:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Ubytování a stravování</b>  |                                                                                   | <b>Fakultativní služby skupinové, jazyk:</b> |                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Název:                         |                                                                                   | 1.                                           |                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pokoj:                         | Počet nocí:                                                                       | 2.                                           |                                                      |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Strava:                        |                                                                                   | 3.                                           |                                                      |                       |
| <b>Kalkulace ceny na objednané služby v Kč</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
| <b>Druh</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Konečná cena</b>            | <b>vč. letištních aj. tax</b>                                                     | <b>Osob</b>                                  | <b>Celková cena</b>                                  |                       |
| EUROVÍKEND                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| EXOTICKÝ ZÁJEZD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| ZÁJEZD NA MÍRU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| PŘÍPOJE K ODLETŮM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| PŘIPOJIŠTĚNÍ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| TRANSFER Z/NA LETIŠTĚ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| PRONÁJEM AUTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| VÍZUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| FAKULTATIVNÍ SLUŽBY                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| SLEVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |                                                                                   |                                              | 0,00                                                 |                       |
| <b>Celkem pro všechny cestující:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |                                                                                   |                                              | <b>0,00</b>                                          |                       |
| <b>Poznámky:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
| <b>Předpoklad letů:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
| Rezervaci nízkokladových let. společností provádíme až po úhradě zálohy, jakékoliv prodlení s platbou může znamenat zvýšení ceny.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
| Prohlašuji, že jsem vzal na vědomí informace uvedené v nabídce/katalogu zájezdů (příp. dodatečné písemné nabídce) a Všeobecné podmínky Natour sro., které tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu. Byl jsem informován (na www.mzv.cz) o pasových a vízových požadavcích pro všechny ve smlouvě uvedené cestující, o lhůtách pro jejich vyřízení a o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány. Je mi také znám rozsah sjednaného pojištění zájezdu, dále pak, že cesta není obecně vhodná pro osoby s omezenou schopností pohybu a bez jazykových znalostí. Prohlašuji tímto, že povinností mnou přihlášených spolucestujících vůči poskytovatelům cestovních služeb dostojím jako svým vlastním. |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
| <b>Evidence úhrad na objednané služby</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |                                                                                   |                                              |                                                      |                       |
| Záloha:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Způsob úhrady:                 |                                                                                   | Splatnost: <i>ihned</i>                      |                                                      |                       |
| Doplatek:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Způsob úhrady:                 |                                                                                   | Splatnost: <i>do</i> 2022                    |                                                      |                       |

## Příloha č. 7 ke smlouvě o obchodním zastoupení – Všeobecné podmínky

### 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 předšmluvní 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 zřejmě 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 příjezdu, 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 povinná 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 skončit 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 ZÁKÁZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

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

6.2. CK nebo zprostředkovatel 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 nezavázali a ani je nemohli ovlivnit, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zájezdem.

7.6. CK nebo zprostředkovatel 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.

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

### 8. ODSTUPNÉ (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. Začátek 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 sniženou o odpustné, nebo zákazník neprohlášené doplatí CK rozdíl mezi odpustným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

8.5. Na žádost zákazníka požadatel výši odpustného odůvodní.

## 9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁŽÍCH

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 ji započítá okamžitě nápravu. 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 odpustného.

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 navržené 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 povinná, 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 narušují rekreační funkci zájezdu, např. omezený přístup ke službě v souvislosti s protipandemickými omezeními.

## 10. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKŮ

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 sdělí;
- 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 předcházet 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 neprokonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

11.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti 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, vyjma 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. Vzniklá-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 srozuměn 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 nezbytné 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 i 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 zasláním na e-mail: andrea.uhrova@natur.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje jakožto zákazník pro účely přímého marketingu.

13.4. Výše uvedená ustanovení čl. 13 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať 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 sjednávána bezúplatně.

1.4. CK ze zprostředkování smluv nevyplyvají žádné povinnosti, zejména za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinná 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 povinná zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb.

1.6. Zákazník je srozuměn 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 zasláním na e-mail: andrea.uhrova@natur.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje jakožto zákazník pro účely přímého marketingu. Výše uvedená ustanovení čl. 16 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal (spolucestující). Rezervací jednotlivých služeb cestovního ruchu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať 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 smluvnou 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 po porušení povinnosti CK, je povinen zaplatit CK odpustné (storno poplatky) ve výši 100% služby.

1.5. Brání-li CK nebo poskytovateli 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 služby 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 prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, 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 povinná zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

1.8. Zákazník je srozuměn 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 zasilání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasilání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: [andrea.uhrova@natour.cz](mailto: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 přiměřeně 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 ať 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 obecnými 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.coli.cz](http://www.coli.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>.



**Formulář pro informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona**

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář Natour spol. s r. o., IČ 4997 4769 ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář Natour spol. s r. o., IČ 4997 4769 má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník):

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
- Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
- Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.
- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení 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 určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytlá vhodné náhradní řešení.
- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu.
- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář Natour spol. s r. o., IČ 4997 4769 si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu Uniqa pojišťovna se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha, telefon: +420 488 125 125. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.

NATOUR spol. s r. o.,

Rossovohova 6/8, 602 00 Brno, IČ/ř: 542 215 713-5, mobil: 603 315 813, e-mail: [info@natour.cz](mailto:info@natour.cz)

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského obchodního soudu v Brně, oddíl C, vložka 13905.

Komertní banka, a. s., č. účtu: 1092400267/0100 (CZK), IBA: CZ6101000000001092400267

Komertní banka, a. s., č. účtu: 19-862609027/0100 (EUR), IBA: CZ750100000019862609027