

Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi cestovní kanceláří SATURN s.r.o. (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován.

Předsmluvní informace – Formulář s právy zákazníka: (zájezd)

CK je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu informace na standardizovaném příslušném formuláři. Formulář musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1. Podmínky realizace zájezdu

- Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.

- Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu.

- Zákazník může oznámit, že se zájezdu či výletu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník. Za tuto změnu rezervace, jako je změna osoby nebo změna nástupního místa u jednodenního výletu, zaplatí zákazník 50 Kč/osoba, u zájezdu za tuto změnu zaplatí zákazník 100 Kč/osoba. V případě, že klient mění pobytové místo či termín, nebo ruší zájezd či výlet úplně, řídí se v tomto případě stornovacími podmínkami. (viz. bod 6. odstupné)

2. Změna závazku ze smlouvy (§ 2531 OZ)

Jednostranná změna:

CK má možnost jednostranně změnit závazek ze smlouvy, pokud si toto právo vyhradí ve smlouvě a pokud jde o nepodstatnou změnu. Údaje o změně musí být zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem.

Podstatná změna:

Podstatná změna musí být zákazníkovi oznámena společně s předložením návrhu na změnu závazku jasným, srozumitelným, zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě a musí obsahovat:

- dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy,
- důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a o údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

3. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření smlouvy o zájezdu

-Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto cestovní smlouvou stvrzuje, že dále převzal katalog cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

- Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů*/před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování

b) podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba

c) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu

d) informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu

/* je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost a – d) splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

4. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

a) ze strany cestovní kanceláře:

- Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

-Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláři, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

-Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od cestovní smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání).

b) ze strany zákazníka:

-Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

-Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním.

5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

a) ze strany cestovní kanceláře

-Cestovní kancelář může před zahájením od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

-Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

-Odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd

nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

Zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře

Cestovní kancelář SATURN může odstoupit od smlouvy, pokud

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny, nebo

b) mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu (§ 2536 OZ).

Při odstoupení od smlouvy cestovní kancelář vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených tímto zákonem pak snížené o odpustné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy (§ 2536 a).

Zrušení zájezdu ze strany zákazníka

Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka bez úhrady odpustného.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odpustného pokud:

- Cestovní kancelář podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování) (§ 2539 odst. 2 OZ)

- V místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu) (§ 2535 OZ)

-Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou.

-Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Odstoupí-li zákazník od smlouvy v jiných případech, než jsou uvedeny v předchozí větě tohoto bodu, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odpustné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

-Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odpustné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

c) společná ustanovení

-Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskuteční a na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

6. Odstupné

-V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odpustné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby)

Výše odpustného u zájezdu za každou osobu činí:

60 dní a více před odjezdem	20% z celkové ceny zájezdu
59 dní až 45 dní.....	30% z celkové ceny zájezdu
44 dní až 31 dní.....	50% z celkové ceny zájezdu
30 dní až 15 dní.....	60% z celkové ceny zájezdu
14 dní až 8 dní.....	80% z celkové ceny zájezdu
7 dnů a méně.....	100% z celkové ceny zájezdu

Stornovací podmínky jednodenních výletů:

Zrušení účasti na výletu je zákazník povinen provést osobně v cestovní kanceláři CK SATURN nebo písemně mailem na adresu cksaturn@cksaturn.cz, kde je rozhodující datum doručení mailu a nutnost potvrzení doručení ze strany CK SATURN. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen zaplatit odpustné v následující výši:

7 dní a více.....	200 Kč /osoba
6 dní a méně.....	100% ceny zájezdu

7. Odpovědnost cestovní kanceláře

-Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

-Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

-Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

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

-Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

a) zákazníkem
b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

-Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinná poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

8. Porušení smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu

-Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinná provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

-Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedené v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

-Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinná poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým

měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

9. Pomoc v nesnázích (§ 2539, § 2541)

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu cestovní kancelář neprodleně pomoc, zejména tím, že mu

- a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, b) je nápomocen se zprostředkováním na dálku a
- c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. (§ 2539 odst. 2)

10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník, pokud nesouhlasí s odpovědí CK na jeho reklamaci, obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz kde najdete formulář pro zahájení šetření formou mimosoudního sporu.

11. Pojištění

Ceny zahraničních zájezdů organizovaných Cestovní kanceláří SATURN s.r.o. zahrnují povinné smluvní pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

U jednodenních zahraničních výletů je v ceně zahrnuto pojištění léčebných výloh a úrazu a u zahraničních cykloturistických zájezdů je v ceně zahrnuto komplexní cestovní pojištění, pokud není uvedeno jinak.

12. Reklamace

Jestliže zájezd neodpovídá smluvním podmínkám, má zákazník nárok uplatnit reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v průběhu zájezdu u zástupce CK (průvodce, delegáta), popř. si vyžádat od ubytovacího zařízení (zahraničního partnera) potvrzení o neposkytnutých službách na kopii voucheru. Další reklamace lze uplatňovat písemně (doporučeným dopisem) nebo ústně v pobočkách CK nejpozději 1 měsíc od skončení zájezdu v souladu s ust. § 2450 Občanského zákoníku.

13. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/:
2. jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, evidence plateb.
3. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace

zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny.../

4. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolupracující osobou či jejich zákonným zástupcem, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)

5. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.cksaturn.cz/ sekce pro klienty a partnery.

14. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolupracujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá.

-Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

-Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařské potvrzení o vakcinaci aj.).

-Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán.

-Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost cestovní smlouva.

Všeobecné obchodní podmínky platí od 1.12. 2020.