

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

TravelNative, s.r.o.

IČO: 21106762

č.p. 112, 783 32 Střeň

Cestovní kancelář zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě pod číslem C 94777

Vážení spolucestovatelé,

pro nastavení základního právního rámce vztahu mezi TravelNative, s.r.o. a Účastníkem zájezdu jsme připravili Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „**VSP**“), které upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu (dále jen „**SOZ**“). VSP jsou vždy nedílnou součástí SOZ a dalších právních vztahů, které na ně odkazují.

Vždy jsme považovali profesionální přístup a vzájemnou důvěru mezi námi a našimi spolucestovateli za důležitou součást naší činnosti. Primárně věříme, že se v případě neshody dokážeme domluvit; pokud by to ale nebylo možné, smluvní vztah se bude řídit VSP. Jedná se nejen o naši, ale i o Vaši ochranu.

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Vymezení základních pojmů

- i. Cestovní kancelář se rozumí společnost TravelNative, s.r.o., IČO 21106762, se sídlem č. p. 112, 783 32 Střeň, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 94777 (dále jen „**Společnost**“ nebo „**CK**“).
- ii. **Cestou** se pro účely těchto VSP rozumí zájezdy pořádané a nabízené Společností dle ust. § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) a ve smyslu ust. § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „**ZCR**“).
- iii. **Účastníkem** se pro účely těchto VSP rozumí osoba, která se chce účastnit Cesty pořádané Společností, nebo osoba, které byla smlouva postoupena v souladu s § 2532 občanského zákoníku. Finálním výsledkem jednání mezi Společností a Účastníkem je uzavření Smlouvy o zájezdu (dále jen „**SOZ**“).
- iv. **Oprávněnou osobou** se rozumí osoba, která je oprávněná jednat jménem Společnosti. Kontaktní údaje jsou uvedeny v aktuální nabídce Cesty nebo na webových stránkách Společnosti.
- v. **Průvodcem** se rozumí osoba, která je Oprávněnou osobou pověřenou organizací a vedením konkrétní Cesty pořádané Společností.

2. SMLUVNÍ VZTAH

- 2.1. Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran (CK a Účastníka) při prodeji zájezdů ve smyslu § 2521 a násl. občanského zákoníku a dle příslušných ustanovení ZCR, jejichž pořadatelem je Společnost a při nabízení a prodeji ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb prodávaných jménem a na účet Společnosti jako jednotlivé služby, a to na základě individuálního požadavku Účastníka.

- 2.2. Smluvní vztah mezi Společností a Účastníkem vzniká uzavřením SOZ, a to vyjádřením souhlasu s jejím obsahem oběma stranami. Smluvní vztah mezi CK a Účastníkem je představován smluvním rámcem, který představuje souhrn všech informací předávaných mezi Účastníkem a Společností. Tento rámec je tvořen Všeobecnými smluvními podmínkami (VSP), Smlouvou o zájezdu (SOZ), e-mailovou komunikací mezi Účastníkem a Společností, informacemi předanými prostřednictvím online platformy, popisem zájezdu uvedeným v nabídce Společnosti a rovněž všemi jinými prokazatelnými formami komunikace.
- 2.3. Vzájemný vztah Společnosti a Účastníka se řídí se smluvním rámcem. V případě, že smluvní rámec nepostihuje danou situaci, řídí se vztahy mezi Společností a Účastníky vzájemnou dohodou a snahou dospět k oboustranné spokojenosti. Ostatní záležitosti, které nejsou výslovně upraveny těmito VSP se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ZCR.

3. CESTA

3.1. Dělení Cest

- i. Pozemní Cesta je zájezd, při kterém nedochází k přepravě letadlem.
- ii. Letecká Cesta je zájezd, který zahrnuje alespoň jeden let letadlem, a to bez ohledu na to, zda let probíhá společně s ostatními Účastníky či nikoli.

3.2. Začátek Cesty

- i. V případě pozemní Cesty tato začíná na předem určeném místě srazu v konkrétní den a čas, jak je uvedeno v programu Cesty.
- ii. V případě letecké Cesty tato začíná až po příletu do cílové země (tj. ve státě, který je předmětem Cesty), a to v místě a čase stanoveném programem a harmonogramem letenky. Cesta na letiště, čekání na letišti a samotný let nejsou součástí Cesty.

3.3. Konec Cesty

- i. V případě pozemní Cesty tato končí v místě a čase určeném v programu. Není-li uvedeno jinak, Cesta končí na stejném místě, kde začala.
- ii. V případě letecké Cesty tato končí v místě a čase stanoveném programem a harmonogramem letenky, zpravidla na letišti v cílové zemi před návratem do České republiky. Samotný zpáteční let ani cesta z letiště domů nejsou součástí Cesty.

4. POPIS VZNIKU SMLUVNÍHO VZTAHU

4.1. Závazná přihláška

- i. Vyplněním a odesláním závazné přihlášky se Účastník závazně hlásí k účasti na Cestě.
- ii. Společnost má právo přihlášku schválit, nebo odmítnout, a to na základě posouzení, zda Účastník splňuje požadavky potřebné pro účast na dané Cestě.

- iii. Pokud Společnost po vzájemné dohodě přihlášku schválí, vyzve Účastníka k uzavření smluvního vztahu. Návrh znění SOZ bude Účastníkovi zaslán elektronicky nebo písemně, spolu s potvrzením o přijetí přihlášky.
- iv. Návrh SOZ, tj. nabídka k uzavření SOZ ze strany Společnosti je platná po dobu 7 dnů od jejího doručení Účastníkovi. Pokud Účastník do 7 dnů od doručení nabídky na uzavření SOZ smlouvu nepodepíše, pozbývá nabídka platnosti s tím, že Společnost má právo SOZ v navrhovaném znění neuzavřít, nedohodnou-li se strany jinak.
- v. Za závazné potvrzení účasti na Cestě a za souhlas s podmínkami SOZ a VSP se rovněž považuje úhrada zálohy na účet Společnosti.
- vi. Účastník odpovídá za správnost údajů uvedených v přihlášce a v SOZ, zejména jména a data narození, čísla cestovních a jiných dokladů.
- vii. Každý Účastník musí mít vlastní přihlášku. Pokud bude podána jediná závazná přihláška pro více osob, bude považována za závaznou pouze pro první uvedenou osobu.

4.2. Nezávazná přihláška

- i. Nezávazná přihláška opravňuje Účastníka k bezplatné třídní rezervaci místa. Po vzájemné dohodě může být tato lhůta prodloužena.
- ii. Během doby bezplatné rezervace bude Účastník kontaktován Oprávněnou osobou, která poskytne podrobnější informace o Cestě.
- iii. Nezávazná přihláška může být po domluvě s Oprávněnou osobou změněna na závaznou přihlášku.

4.3. Smlouva o zájezdu - SOZ

- i. SOZ musí být Účastníkem podepsaná. Pro potřeby Společnosti je dostatečná elektronická forma podpisu. Ode dne platného uzavření SOZ odpovídá Společnost za řádné poskytnutí všech služeb sjednaných v rámci SOZ.
- ii. Pokud Účastník opomene doplnit některé osobní údaje, SOZ je i přesto platná, pokud je podepsaná. V takovém případě je Účastník povinen chybějící údaje Společnosti sdělit bez zbytečného odkladu po podpisu SOZ.
- iii. Účastník doručí podepsanou SOZ Společnosti prostřednictvím e-mailu, jiné elektronické formy, poštou, osobně nebo prostřednictvím Oprávněné osoby.
- iv. SOZ může být před zahájením Cesty za určitých podmínek po odsouhlasení obou stran změněna. Blíže ke změnám SOZ článek 9. těchto VSP.

4.4. Potvrzení o zájezdu a podrobné pokyny

- i. SOZ zároveň slouží jako potvrzení o zájezdu, resp. jako potvrzení Cesty ve smyslu těchto VSP (dále jen „**POZ**“).
- ii. Doplnující informace k Cestě budou uvedeny v komunikaci se Společností a v podrobných pokynech.
- iii. Společnost se zavazuje poskytnout Účastníkovi podrobné pokyny nejpozději 7 dní před zahájením Cesty.

5. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Cena Cesty

Cena Cesty (dále jen „**Cena**“) se rovná částce uvedené v SOZ a je uvedena včetně daní, slev a jiných obdobných peněžitých plnění či veškerých případných dalších nákladů.

i. Cena neobsahuje zejména:

1. Dopravu na místo srazu
2. Jakékoli letenky (pokud není uvedeno jinak)
3. Vízové, devizové, zdravotní, hygienické, očkovací a jiné vstupní či výstupní poplatky
4. Vstupy a další místní poplatky
5. Osobní pojištění
6. Stravu během zájezdu (pokud není uvedeno jinak)

ii. Cena zahrnuje především:

1. Služby výslovně uvedené v popisu Cesty
2. Průvodcovské služby (pokud není uvedeno jinak)
3. Dopravu na místě (pokud není uvedeno jinak)
4. Ubytování (pokud není uvedeno jinak)
5. Pojištění CK proti úpadku

iii. Cena se hradí v českých korunách (CZK), případně eurech (EUR).

5.2. Platba Ceny

i. Účastník je povinen uhradit Cenu ujednanou v SOZ ve lhůtách stanovených SOZ. Společnost vyžaduje po Účastnících platbu části Ceny předem (dále jen „**Záloha**“).

ii. Cena může být bez předchozí domluvy uhrazena Účastníkem i jednorázově.

iii. Platba se provádí předem na základě vystaveného daňového dokladu - proforma faktury.

iv. Není-li Cena uhrazena před zahájením Cesty nebo je-li uhrazena pouze částečně, je Společnost oprávněna odepřít Účastníkovi poskytnutí objednaných služeb a od SOZ odstoupit pro porušení podmínek SOZ ze strany Účastníka. Neuhrazení Ceny nebo její části nenahrazuje odstoupení Účastníka od SOZ.

5.1.1. Záloha

i. Záloha činí 50 % Ceny zájezdu.

ii. Záloha se hradí převodem na účet Společnosti dle zaslané proforma faktury.

iii. Splatnost Zálohy je 7 dnů od vystavení daňového dokladu - proforma faktury.

5.1.2. Doplatek

i. Doplatek tvoří zbývajících 50 % Ceny.

ii. K zaplacení Doplatku bude Účastník vyzván minimálně 47 dní před začátkem Cesty.

iii. Splatnost Doplatku je 7 dní od výzvy k zaplacení.

6. ZRUŠENÍ ÚČASTI A ZRUŠENÍ ZÁJEZDU (ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY)

6.1. Zrušení účasti (odstoupení od SOZ) ze strany Účastníka

- i. Účastník má právo odstoupit od SOZ před zahájením Cesty (před zahájením poskytování služeb ze strany Společnosti):
- bez uvedení důvodu
 - nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývajících z SOZ dle čl. 9 odst. 9.1. bodu ii. těchto VSP
 - z důvodů porušení povinností vyplývajících s SOZ ze strany Společnosti
 - jestliže v místě určení Cesty nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytnutí Cesty nebo na přepravu Účastníka do místa určení Cesty
- ii. Zrušení účasti na zájezdu musí být provedeno písemně nebo elektronicky a doručeno Oprávněné osobě Společnosti. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení Společnosti.
- iii. Zrušení učiněné pouze ústně nebo telefonicky není považováno za platné, dokud není následně potvrzeno písemně nebo elektronicky.
- iv. Při zrušení účasti musí být zřejmá a jednoznačně prokazatelná vůle Účastníka odstoupit od zájezdu.
- v. Oznámení o zrušení účasti může podat pouze Účastník osobně nebo jím pověřená osoba s platnou plnou mocí.

6.2. Zrušení Cesty, odstoupení ze strany Společnosti

- i. Společnost si vyhrazuje právo zrušit Cestu (odstoupit od SOZ) v těchto případech:
1. Nenaplnění minimálního počtu účastníků potřebných pro uskutečnění Cesty dle podmínek ujednaných v SOZ, a to ve lhůtách a za podmínek dle § 2536 občanského zákoníku
 2. V případě, kdy jí v plnění závazků z SOZ brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, zejména zhoršení bezpečnostní situace v cílové oblasti, nepříznivé klimatické podmínky, zhoršení epidemiologické situace, jiné mimořádné okolnosti znemožňující konání zájezdu
 3. Poruší-li Účastník svou povinnost vyplývající z SOZ, zejména pak neuhradí-li Cenu či její jakoukoliv část

6.3. Oznámení o zrušení Cesty

- i. Společnost je povinna oznámit zrušení Cesty (odstoupení od SOZ ze strany Společnosti) z důvodu dle odst. 6.2. bodu i. 1. těchto VSP Účastníkovi nejpozději 20 dní před zahájením Cesty, v případě, že Cesta má trvat déle než šest dní.
- ii. V případě zrušení Cesty (odstoupení od SOZ ze strany Společnosti) z důvodu dle odst. 6.2. bodu i. 2., 3. těchto VSP, oznámí Společnost zrušení Cesty Účastníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Cesty.
- iii. V případě, že Společnost Cestu zruší, vrátí Účastníkovi veškeré přijaté platby.

7. STORNO POPLATKY A POJIŠTĚNÍ

7.1. Storno poplatky

- i. Storno poplatek je odstupným pro případ odstoupení od SOZ ze strany Účastníka a je stanoveno nejméně ve výších uvedených v odst. 7.4. těchto VSP. Odstupné představuje náhradu škody vzniklé na Straně Společnosti.
- ii. Storno poplatek se uplatňuje v případě zrušení účasti Účastníka na Cestě.
- iii. Pro stanovení výše storno poplatku se vychází z celkové Ceny Cesty.
- iv. Výše storno poplatku závisí na počtu dní mezi dnem odstoupení od SOZ a začátkem Cesty.

7.2. Pojištění storna Cesty

- i. V ceně Cesty není zahrnuto pojištění storna Cesty.
- ii. Pojištění storna je dobrovolné a záleží výhradně na rozhodnutí jednotlivého Účastníka. Společnost však důrazně doporučuje sjednání tohoto pojištění.
- iii. Pokud se Účastník nepojistí proti stornu, není možné očekávat shovívavost Společnosti při aplikaci storno podmínek.

7.3. Cestovní pojištění

- i. Účastník je povinen si před zahájením Cesty sjednat adekvátní cestovní pojištění a pojištění léčebných výloh v rozsahu odpovídajícím charakteru Cesty.
- ii. Účastník nese plnou odpovědnost za výběr vhodného cestovního pojištění.

7.4. Výše storno poplatků

7.4.1. Doba do začátku Cesty

61 dní a více	500 Kč + skutečně vzniklé náklady
60 až 31 dní	25 % Ceny + skutečně vzniklé náklady
30 až 16 dní	50 % Ceny + skutečně vzniklé náklady
15 až 8 dní	75 % Ceny + skutečně vzniklé náklady
7 až 0 dní	100 % Ceny + skutečně vzniklé náklady

7.4.2. Výjimky ze storno poplatků (postoupení smlouvy)

- i. Postoupení smlouvy – Když za sebe Účastník na jakoukoliv Cestu nalezne adekvátního náhradníka, neplatí žádný storno poplatek, ale pouze případné skutečně vzniklé dodatečné náklady spojené s postoupením smlouvy.
- ii. Změna v osobě účastníka je vůči Společnosti účinná, doručí-li mu Účastník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením náhradníka, že s uzavřenou SOZ souhlasí a že splní veškeré podmínky účasti na Cestě. Takové oznámení je včasné, je-li doručeno Společnosti alespoň 7 dní před zahájením Cesty.
- iii. Pakliže v souvislosti s postoupením SOZ vzniknou náklady, sdělí Společnost Účastníkovi jejich výši a tuto doloží. Účastník i náhradník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení případného doplatku Ceny Cesty a k úhradě jakýchkoliv dodatečných nákladů, které Společnosti v souvislosti se změnou v osobě účastníka Cesty vzniknou.

- iv. Společnost má právo náhradníka odmítnout, pokud nespĺňuje podmínky účasti na Cestě, a to zejména fyzické, psychické či jiné požadavky Cesty.

8. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

8.1. Práva a povinnosti Účastníka

8.1.1. Povinnosti Účastníka

- i. Účastník je povinen poskytnout Společnosti veškerou součinnost nezbytnou k řádnému zajištění a poskytnutí služeb.
- ii. Účastník je povinen převzít od Společnosti veškeré doklady, které jsou případně potřebné k čerpání sjednaných služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady.
- iii. Účastník je povinen mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných cílových i tranzitních zemí Cesty, zejména platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. Účastník nese plnou odpovědnost za následky způsobené neplatností nebo neúplností jeho cestovních a dalších dokladů.
- iv. Účastník je povinen dodržovat právní předpisy navštívených států a chovat se během Cesty v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země.
- v. Účastník je povinen splnit zdravotnické či epidemiologické povinnosti stanovené v tranzitních i cílových destinacích (vč. očkovacích), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných cílových i tranzitních zemí, leteckými dopravci, ubytovateli apod.
- vi. Účastník má nárok na poskytnutí služeb zájezdu pouze při plném uhrazení Ceny Cesty.
- vii. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, je Účastník povinen tuto skutečnost oznámit Společnosti bez zbytečného odkladu.
- viii. Účastník je povinen sdělit Průvodci, či Oprávněné osobě svůj zdravotní stav, který by mohl mít vliv na průběh Cesty. Důvodem je zejména předcházení možných komplikací, či usnadnění při záchranných pracích. Bez poskytnutí potřebných informací o zdravotním stavu Účastníka není možné zajistit řádné plnění závazků z SOZ.
- ix. Účastník je povinen řídit se pokyny Průvodce či Oprávněné osoby, dodržovat platné právní předpisy navštívených zemí a počínat si tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své či třetích osob.

8.1.2. Vyloučení Účastníka ze zájezdu

- i. V případě, že Účastník již na místě srazu nemá splněné základní formality potřebné k vycestování, nebo mu chybí podstatná část výbavy, je Průvodce/Oprávněná osoba oprávněna Účastníka z Cesty vyloučit.
- ii. Průvodce nebo jiná Oprávněná osoba je oprávněna Účastníka kdykoli vyloučit z Cesty při porušování právních předpisů, při hrubém nerespektování pokynů Průvodce, či Oprávněné osoby, v případě, že Účastník vážně narušuje průběh Cesty, ohrožuje svým chováním ostatní osoby nebo hrozí nebezpečí, že by

k takovému narušení nebo ohrožení mohlo dojít, a dále je-li Účastník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek.

- iii. Pokud dojde k vyloučení Účastníka z výše uvedených důvodů, nemá Účastník nárok na vrácení Ceny Cesty.

8.1.3. Práva Účastníka

- i. Právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb.
- ii. Právo být informován o náležitostech potřebných ke vstupu do cílové země.
- iii. Právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách.
- iv. Právo na doručení dalších podrobných a pro Účastníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou Společnosti známy, pokud nejsou obsaženy již v SOZ, a to 7 dní před zahájením Cesty.
- v. Právo kdykoli před zahájením Cesty odstoupit od SOZ.

9. ZMĚNY SMLOUVY

9.1. Změny SOZ ze strany Společnosti

- i. V případě Cesty si Společnost vyhrazuje právo před zahájením Cesty ze své strany provést nepodstatné změny ve svých smluvních závazcích vyplývajících z SOZ. Údaje o změně je Společnost povinna oznámit Účastníkovi v písemné podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají Účastníkovi právo na odstoupení od SOZ bez povinnosti hradit odstupné (storno poplatek).
- ii. Nutí-li vnější okolnosti Společnost před zahájením Cesty změnit některou z hlavních náležitostí SOZ ve smyslu ust. § 2527 občanského zákoníku, nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky Účastníka, které Společnost dle SOZ přijala, nebo navrhne-li Společnost zvýšení Ceny Cesty o více než 8 procent, může Účastník návrh na změnu SOZ přijmout nebo může od SOZ odstoupit, aniž by musel hradit odstupné (storno poplatek). Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících z SOZ oznámí Společnost Účastníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem bez zbytečného odkladu v písemné podobě:
 - Dopad navrhovaných změn na Cenu
 - Lhůtu, v níž může Účastník odstoupit od SOZ, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením Cesty
 - Důsledky pro Účastníka, neodstoupí-li včas od SOZ
 - Údaje o případné náhradní Cestě a její ceně
- iii. Pokud Účastník ve lhůtě stanovené Společností od SOZ dle bodu ii. tohoto článku VSP neodstoupí, platí, že se změnou závazků souhlasí. V případě, že v důsledku změny závazků z SOZ dojde ke snížení jakosti nebo nákladů Cesty, má Účastník právo na přiměřenou slevu.

9.2. Změny SOZ ze strany Účastníka

- i. Změny SOZ uvedené v tomto odst. 9.2. těchto VSP jsou možné pouze na základě vzájemné dohody Účastníka a Společnosti. Žádost o změnu Účastník doručí v

písemné podobě Společnosti, a to elektronicky, e-mailem na e-mailovou adresu info.travelnative@gmail.com, dopisem adresovaným do sídla Společnosti nebo prostřednictvím Odpovědné osoby.

- ii. Pokud Účastník požádá o změnu SOZ před zahájením Cesty, má Společnost právo účtovat poplatek za změnu ve výši skutečně vzniklých nákladů souvisejících s takovou změnou SOZ.
- iii. Požádá-li Účastník o změnu SOZ v průběhu Cesty, má Účastník povinnost uhradit poplatek za změnu ve výši skutečně vzniklých nákladů souvisejících s takovou změnou SOZ.
- iv. Jestliže provedená změna SOZ zapříčiní zvýšení Ceny uvedené v SOZ, je Účastník povinen doplatit takový rozdíl v ceně.

10. LETENKY

10.1. Letenky

- i. Letenka není součástí Cesty. Pokud Společnost pomáhá se zajištěním letenky, jedná se o samostatnou službu.
- ii. Letenka je samostatná služba a vztahují se na ni podmínky uvedené v této části VSP.

10.2. Nákup letenek

- i. Letenku si může Účastník vždy koupit sám podle vlastního uvážení nebo na doporučení Společnosti.

10.3. Odpovědnost za let

- i. Společnost odpovídá za správné vystavení letenky a úplné předání informací o letu Účastníkovi.
- ii. Společnost není odpovědná za samotný let. Řádné poskytnutí letecké dopravy zajišťuje výhradně letecká společnost.
- iii. Společnost nemá a ani nemůže nést odpovědnost za zrušený nebo zpožděný let, ztracená zavazadla, nestihnutí navazujícího letu či další nepříjemnosti spojené s letem.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- i. Společnost je ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**nařízení GDPR**“), správcem osobních údajů Účastníka, tj. zpracovává, shromažďuje, uchovává či jinak využívá osobní údaje Účastníka pro výkon své podnikatelské činnosti.
- ii. Ochrana osobních údajů Účastníka, který je fyzickou osobou, je poskytována v souladu s nařízením GDPR a příslušnými právními předpisy České republiky, přičemž podrobné informace týkající se zpracování osobních údajů Účastníka jsou obsaženy v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, který byl Účastníkovi poskytnut před uzavřením SOZ a dostupný též na webových stránkách Společnosti <https://www.travelnative.cz/o-nas/>.

11. OCHRANA PRO PŘÍPAD ÚPADKU

- i. Společnost má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká Účastníkovi, s nímž Společnost uzavřela SOZ, jejímž předmětem je poskytnutí Cesty, právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou Účastníkovi vráceny uskutečněné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku, a kdy bude Účastníkovi zajištěna repatriace, pokud je součástí Cesty doprava.
- ii. Účastníkovi nevzniká právo na vrácení ceny za službu poskytovanou jiným poskytovatelem v případě jeho úpadku. Společnost nemá zajištěnu ochranu za účelem vrácení ceny, kterou Účastník zaplatil za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku jiného poskytovatele, pokud byla platba Účastníkem poukázána přímo na účet takového poskytovatele a Společnost ji nepřijala.

12. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

12.1. Obecná ustanovení

- i. Společnost odpovídá za řádné poskytnutí služeb sjednaných v SOZ. Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady za poskytnuté služby se řídí ustanoveními občanského zákoníku, zejména § 2537 až § 2540 a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- ii. Služba poskytnutá Společností má vadu, není-li poskytována v souladu s SOZ. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány v SOZ, vzniká Účastníkovi právo z vadného plnění SOZ, tedy právo na uplatnění reklamace.

12.2. Uplatnění reklamace a vyřízení reklamace

- i. Účastník je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím výskytu dozví. Jde-li o vady, které lze v souladu s ustanovením § 2538 občanského zákoníku odstranit (včetně možnosti Společnosti zajistit vhodné náhradní řešení, aby Cesta mohla pokračovat), je Účastník povinen reklamovat vadu neprodleně (bez zbytečného odkladu), jinak nese následky za znemožnění přijetí náhradního řešení ze strany Společnosti. Vadu lze tedy vytknout přímo v místě poskytování služby u Průvodce/Oprávněné osoby tak, aby mohla být sjednána okamžitá náprava, je-li to možné. Pokud nelze vytknout vadu dle předchozí věty tohoto ustanovení, má Účastník právo uplatnit reklamaci rovněž písemně, a to elektronicky (e-mailem na e-mailovou adresu: info.travelnative@gmail.com), dopisem adresovaným do sídla Společnosti, případně prostřednictvím Oprávněné osoby.
- ii. Účastník je povinen poskytnout Společnosti součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod.
- iii. Vytkl-li Účastník vadu bez zbytečného odkladu v souladu s ust. § 2537 občanského zákoníku, má právo na slevu z Ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo Účastníka na slevu v důsledku vady Cesty je dva roky.

- iv. Reklamacie vad z letecké přepravy jsou vyřizovány dle platných přepravních předpisů dopravních společností, včetně reklamace zavazadel apod. Pokud je předmětem reklamace zpoždění letu, odepření nástupu do letadla, ztráta, zpoždění nebo poškození zavazadel, má Účastník právo obrátit se přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost dle příslušných právních předpisů.
- v. Společnost je povinna vydat Účastníkovi písemné potvrzení o tom, že Účastník uplatnil právo z vadného plnění, které musí obsahovat osobní údaje Účastníka, kdy Účastník reklamaci uplatnil, označení reklamované služby, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie Účastník požaduje. Potvrzení dále obsahuje údaje o datu a způsobu vyřízení reklamacie, případně odůvodnění zamítnutí reklamacie.
- vi. Lhůta pro vyřízení reklamacie činí 30 dnů, nedohodne-li se Společnost s Účastníkem jinak. Společnost odstraní vadu Cesty (reklamované služby), ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li Společnost vadu ve lhůtě dle věty první tohoto ustanovení těchto VSP, má Účastník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů.
- vii. Vyskytnou-li se po zahájení Cesty podstatné vady, nabídne Společnost bez dodatečných nákladů pro Účastníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SOZ, aby Cesta mohla pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Účastníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SOZ, poskytne Společnost Účastníkovi přiměřenou slevu. Účastník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SOZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.
- viii. Společnost neodpovídá za škodu způsobenou Účastníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním Cesty, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis maior). Společnost dále neodpovídá za rozsah, kvalitu a úroveň služeb (např. fakultativních výletů), které si Účastník objedná na místě a jejichž organizátorem či poskytovatelem není Společnost. Účastník, který bez zavinění Společnosti nevyčerpá v průběhu Cesty zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu, odjezdu autobusu dle pokynů Společnosti apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

13. PASOVÉ A VÍZOVÉ FORMALITY

- i. Účastník má povinnost mít u sebe platný cestovní doklad. Některé země mohou požadovat pro vstup do země určitou dobu platnosti cestovního dokladu po návratu ze země. Doporučujeme si tyto informace vždy předem ověřit na www.mzv.gov.cz či na konkrétním zastupitelském úřadě. Upozorňujeme na to, že vycestovat mimo EU je v naprosté většině případů možné pouze s platným cestovním pasem, nikoli na občanský průkaz.
- ii. Udělení víz a dalších potřebných dokumentů pro vstup do země spadá do kompetence příslušných zastupitelských úřadů. Společnost nemůže refundovat Cenu uvedenou v SOZ, pokud Účastník odstoupí od SOZ z titulu neudělení vstupního víza či jiného takového dokumentu, popřípadě je-li z určité země vyhoštěn. Podmínky pro udělení a platnost víz či jiných obdobných dokumentů se

mohou během roku měnit a konzulární úřad není povinen nás o tom informovat. Doporučujeme proto ověřit si informace vždy předem na www.mzv.gov.cz a na konkrétním zastupitelském úřadě. Pokud si takový Účastník neopatří víza či jiné potřebné dokumenty pro vstup do cílové nebo tranzitní země a není oprávněn čerpat služby sjednané ve SOZ, je povinen uhradit odstupné. V případě neudělení víza či jiných obdobných dokumentů platí ustanovení VSP. Podmínky vstupních a vízových formalit do zahraničí naleznete na www.mzv.gov.cz.

- iii. Účastníci, kteří jsou příslušníci jiných států než EHP, jsou povinni se sami informovat o pasové a vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza či jiné obdobné dokumenty si zajistit. To stejné platí pro občany České republiky či Slovenska pokud plánují cestovat s pasem vydaným jiným státem z důvodu dvojí státní příslušnosti. Účastník se může v takových případech obrátit na Společnost s žádostí o informaci o pasových a vízových požadavcích pro vstup do země.

14. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A MIMOSMLUVNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- i. V případě sporu mezi Účastníkem a Společností má Účastník právo využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také „**ADR**“). Řízení je oprávněn zahájit Účastník podáním návrhu k věcně příslušnému subjektu, kterým je v případě SOZ Česká obchodní inspekce (dále jen „**ČOI**“), a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval Společnost za účelem řešení sporu poprvé. ADR při ČOI se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dostupnými na internetových stránkách ČOI www.coi.cz. Řízení není zpoplatněno, náklady spojené s ADR si strany nesou samy.
- ii. S případnými stížnostmi se Účastník může obrátit na Společnost, a to prostřednictvím následujících kontaktních údajů

TravelNative, s.r.o.

Sídlo: č.p. 112, 783 32 Střeň

Tel.: +420 723 766 694

E-mail: info.travelnative@gmail.com

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- i. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout z SOZ uzavřené se Společností nebo v souvislosti s takovou SOZ, je právo České republiky, kterým se řídí i tyto VSP.
- ii. Společnost je oprávněna tyto Všeobecné smluvní podmínky (VSP) jednostranně měnit zveřejněním jejich nového znění na svých internetových stránkách.
- iii. V případě rozporu některého ustanovení těchto VSP se závaznými předpisy se takové ustanovení nepoužije. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VSP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení ani na platnost SOZ jako celku.
- iv. Tyto VSP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům a pro uzavírání smluv o jednotlivých službách cestovního ruchu.
- v. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 10. 2025. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé na základě smluv uzavřených ode dne nabytí jejich účinnosti.