

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle § 1746 odst. 2 ve spojení s § 2430 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
v účinném znění („OZ“)

Číslo rámcové smlouvy objednatele: **0624000060**

Číslo rámcové smlouvy poskytovatele:

ID zakázky na profilu zadavatele: 182214

1. SMLUVNÍ STRANY

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Přírodovědecká fakulta

veřejná vysoká škola zřízená zákonem č. 314/1991 Sb.

se sídlem Branišovská 1645/31a, 370 05 České Budějovice, Česká republika

zastoupená: prof. RNDr. Františkem Váchou, Ph.D., děkanem fakulty

IČO: 60076658

DIČ: CZ60076658

kontaktní osoba:

(dále jen „objednatel“)

Fractal, s.r.o.

se sídlem: Květná 2080/10, Vinohrady, 130 00 Praha 3

zastoupený: Ing. Jarmilou Bergerovou, MBA

IČO: 63979578

DIČ: CZ 63979578

právní forma: Společnost s ručením omezeným

tel., email:

kontaktní osoba:

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: 2942982/0800

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C40326

(dále jen „poskytovatel“)

(společně pak jako „smluvní strany“)

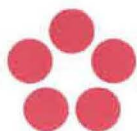
Vysvětlivky:

Oprávněná osoba objednatele: **zaměstnanec Jihočeské univerzity, který bude mít schválenou Interní objednávku**

Schválená Interní objednávka: **finanční kontrola před vznikem závazku schválená odpovědnými osobami v souladu s vnitřním kontrolním systémem Jihočeské univerzity.**

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajišťovat pro objednatele letenky a služby s leteckou dopravou a s cestovním ruchem související podle objednatelových potřeb a požadavků na základě písemných objednávek dle této smlouvy (dále jen „služby“) a závazek objednatele hradit poskytovateli objednané služby a sjednanou odměnu (poplatky dle bodu 5.2 smlouvy) v souladu s touto smlouvou.
- 2.2. Službami s leteckou dopravou a s cestovním ruchem souvisejícími se pro potřeby této smlouvy rozumí:
 - a) rezervace a vystavování IATA letenek včetně rezervací míst v rámci mezinárodní dopravy, zajištění letenek nízkonákladových dopravců, zajišťování autobusových a vlakových jízdenek navazujících na vybraný letecký spoj,



- b) doručení letenek či voucherů na služby objednateli v dohodnutý čas, poskytování konzultací a asistenční služby nonstop (tj. 24 h denně po 7 dnů v týdnu),
 - c) zprostředkování pojištění na storno cestovních služeb,
 - d) zajištění asistenční linky na pobočku poskytovatele pro urgentní případy mimo standardní provozní dobu (tzn. mimo Po-Pá 9-18 hod), o víkendech a státních svátcích; číslo asistenční linky je: 603 460 875
- 2.3. Poskytovatel prohlašuje, že má ve své společnosti vytvořeny takové podmínky, které mu umožňují plnit potřeby a požadavky objednatele podle odst. 2.1 řádně a včas.
- 2.4. Poskytovatel se zavazuje postupovat při vyřizování objednávky objednatele s odbornou péčí a uskutečňovat ji podle jeho pokynů a v souladu s jeho zájmy.
- 2.5. Maximální výše finančního plnění, které může být poskytnuto objednatelem poskytovateli po dobu trvání smluvního vztahu na základě této rámcové smlouvy, činí 4 200 000,- Kč bez DPH.
- 2.6. Pro vyloučení pochybností smluvní strany výslovně prohlašují, že
- a) objednatel není povinen učinit na základě této smlouvy jakoukoliv objednávku,
 - b) poskytovateli nevzniká právo na jakékoliv plnění z důvodu, že objednatel žádnou objednávku po dobu účinnosti této smlouvy neučinil nebo učinil méně objednávek, než smluvní strany při uzavření této smlouvy předpokládaly,
 - c) uzavření této smlouvy nikterak nebrání objednateli v tom, aby si v případě potřeby sám zajistil činnosti, které tvoří obsah služeb dle této smlouvy, tedy zejména aby si sám rezervoval letenky a jízdenky.

3. REALIZAČNÍ TÝM

- 3.1. Pro účely komunikace a jednání mezi objednatelem a poskytovatelem si Smluvní strany stanovily následující kontaktní osoby ze strany poskytovatele:

jméno:
email:
tel.:



jméno:
email:
tel.:



- 3.2. Za objednatele je oprávněn závazně objednávat letenky kterýkoli zaměstnanec Přírodovědecké fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích (oprávněná osoba) na základě schválené interní objednávky.
- 3.3. V případě, že poskytovatel disponuje on-line rezervačním systémem a uvedl tuto skutečnost ve formuláři nabídky ve výběrovém řízení, zavazuje se zřídit přístup do tohoto systému následujícímu zástupci objednatele:

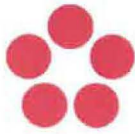
jméno:
email:
tel.:



- 3.4. Změnu ve složení realizačního týmu jsou si smluvní strany povinny písemně oznámit a změna je vůči druhé smluvní straně účinná doručením oznámení.

4. POSTUP PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1. Zadávání jednotlivých objednávek na základě této rámcové smlouvy se řídí následujícími pravidly:
- 4.1.1. Poskytovatel obdrží od objednatele požadavek na poskytnutí služeb uvedených v odst. 2.1. a 2.2. této smlouvy písemně prostřednictvím e-mailu, datové schránky či jinou písemnou formou či formou on-line objednávky prostřednictvím rezervačního on-line systému.



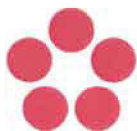
- 4.1.2. Požadavek na služby uvedené v odst. 2.1. a 2.2. bude obsahovat zejména destinaci, počet a jména osob, datum cesty a časové upřesnění odletu případně příletu v rámci dne a požadovanou cestovní třídu.
- 4.1.3. Zasílání a přijímání požadavků (resp. objednávek) i veškerá komunikace ohledně těchto požadavků bude probíhat pouze mezi pověřenými zaměstnanci poskytovatele a oprávněnou osobou objednatele.
- 4.1.4. Poté, co poskytovatel připraví požadované služby, nabídne je objednateli. Poskytovatel je povinen zaslat nabídku e-mailem k rukám oprávněné osoby objednatele, přičemž maximální lhůta pro doručení nabídky nesmí překročit v pracovní době objednatele (tj. v pracovní dny od 8:00 hodin do 17:00 hodin; dále jen „Pracovní doba“) 30 minut od doručení požadavku (podle nabídky; maximálně 60 minut) od doručení požadavku objednatele, případně v téže lhůtě zaslat žádost o doplnění či upřesnění údajů v případě, že požadavek nebude obsahovat náležitosti dle odst. 2 tohoto článku. Požádá-li poskytovatel o doplnění či upřesnění údajů, staví se lhůta pro učinění nabídky do okamžiku zaslání řádného doplnění požadavku. Stejná lhůta platí pro změny letenek. Současně se zasláním nabídky je poskytovatel povinen upozornit objednatele na případná rizika spojená s nákupem letenek u nízkonákladových společností, pokud je daná služba poskytována jejich prostřednictvím.
- 4.1.5. **Objednatel provede závazné objednání služby** písemně prostřednictvím e-mailu, datové schránky či jinou písemnou formou či formou on-line objednávky prostřednictvím rezervačního on-line systému. Závazná objednávka letenky musí obsahovat interní číslo objednávky Objednatele, kontaktní osobu, požadovaný termín a místo dodání.
- 4.1.6. V případě zájmu o některou variantu nabídnutých služeb, provede poskytovatel (kontaktní osoba), na základě požadavku oprávněné osoby objednatele, rezervaci služby a zašle mu potvrzení o rezervaci služby nejpozději do 60 minut od přijetí požadavku objednatele. Nedílnou součástí tohoto potvrzení je uvedení podmínek tarifu, data, do kdy musí být letenka (jízdenka, voucher) vystavena, cíl cesty (destinace), datum a čas odletu (odjezdu), popř. počet osob a cestovní třída.
- 4.1.7. Bude-li objednatel s rezervovanými službami souhlasit, závazně je objedná, případně podle možnosti provede závaznou objednávku i bez rezervace. Doručením objednávky poskytovateli se považuje dílčí smlouva za uzavřenou.
- 4.1.8. Poskytovatel je povinen rezervovat služby minimálně po dobu 24 hodin, pokud objednatel písemně neuvede jinak. Toto neplatí v případě, kdy jsou poskytovatelem nabízené služby poskytovány prostřednictvím nízkonákladových leteckých společností.
- 4.1.9. Poskytovatel je povinen vyřizovat požadavky objednatele řádně a včas. Pokud objednatel v písemném požadavku uvede lhůtu pro poskytnutí služby, pak poskytne poskytovatel službu v této lhůtě; tuto lhůtu je možno prodloužit, vždy však pouze před jejím uplynutím a výhradně na základě smlouvy pověřených zaměstnanců obou smluvních stran – členů realizačního týmu.

5. FINANČNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Letenky, jízdenky a vouchery na služby budou vystavovány a prodávány na základě požadavků objednatele, při využití všech aplikovatelných slev a výhod, dle podmínek jednotlivých leteckých společností a při využití nejvýhodnějších tarifů jednotlivých dopravců, jež jsou poskytovateli dostupné. Cena letenek musí být uváděna v konečné výši včetně všech souvisejících poplatků a tax.
- 5.2. **Poplatky za související služby:**
- 5.2.1. **Transakční poplatek** – Objednatel se zavazuje uhradit cenu letenky spolu s transakčním poplatkem. Objednatel se zavazuje uhradit transakční poplatek do výše **22,- Kč** bez DPH za každou vystavenou letenku objednanou způsobem dle článku 4.1 smlouvy. U vybraných letů mohou být aplikovány další slevy z transakčního poplatku dle aktuálních akcí.

Transakční poplatek zahrnuje následující činnosti:

- rezervace letenky,
- písemné potvrzení rezervace,
- konzultace, zajištění asistenční linky dle odst. 2.2 písm. d) a poskytování konzultací prostřednictvím asistenční linky,
- veškeré změny a případné zrušení rezervace před vystavením letenky,



- vystavení letenky.

5.2.2. Poplatek za refundaci nebo změnu v již vystavené letence činí 22,- Kč bez DPH

5.2.3. Poplatek za zajištění ubytování činí 22,- Kč bez DPH

Tento poplatek představuje zajištění rezervace, písemné potvrzení rezervace, konzultace, veškeré změny a případné zrušení rezervace.

5.3. Fakturační podmínky:

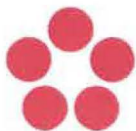
- 5.3.1. Poskytovatel bude objednateli fakturovat cenu objednaných a zajištěných služeb průběžně, a to vždy neprodleně po vystavení letenky, jízdenky, příp. voucheru na služby. Faktura bude mít náležitosti účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
 - 5.3.2. Faktury budou označeny názvem veřejné zakázky, ID veřejné zakázky 182214, číslem smlouvy objednatele, číslem interní objednávky a případně registračním číslem projektu uvedeným v objednávce.
 - 5.3.3. Objednatel neposkytuje zálohové platby. Splatnost faktury činí 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu objednatele [REDACTED]
 - 5.3.4. V případě nedodržení termínu splatnosti ze strany objednatele je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení z fakturované částky ve výši 0,05 % za každý den prodlení.
 - 5.3.5. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje nebo k ní nebudou přiloženy požadované doklady, je objednatel oprávněn vrátit ji do data její splatnosti poskytovateli, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Poskytovatel vrácenou fakturu opraví, event. vyhotoví novou, bezvadnou. V takovém případě běží ode dne doručení opravené nebo nové faktury objednateli nová doba splatnosti dle odst. 5.3.3. tohoto článku.
- 5.4. Poskytovatel má právo odmítnout další plnění a poskytování služeb, pokud je objednatel v prodlení s platbou objednaných služeb. Tento postup poskytovatele nepředstavuje porušení smlouvy z jeho strany a nezakládá objednateli žádné nároky vůči poskytovateli.

6. SPOLUPŮSOBNÍ OBJEDNATELE A POSKYTOVATELE

- 6.1. Objednatel se zavazuje sdělit poskytovateli seznam kontaktních osob oprávněných objednávat služby a jednat za objednatele (členů realizačního týmu za objednatele). Objednatel se dále zavazuje oznámit poskytovateli způsob úhrady za odebrané letenky a služby při objednávce. Objednatel odpovídá za správnost údajů uvedených v objednávce služby.
- 6.2. Poskytovatel objednateli určí kontaktní osoby pověřené k vyřizování jeho požadavků (členy realizačního týmu za poskytovatele). Objednatel bere na vědomí, že pro řádné zadání objednávky je povinen kontaktovat jemu určené kontaktní osoby a způsob komunikace, jinak není poskytovatel schopen řádně zajistit splnění objednávky objednatele v souladu s touto smlouvou.

7. PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit požadavek objednatele na letenky a služby podle čl. 2 a 4 řádně a včas. Nabídka spoje a letecké společnosti je na volbě poskytovatele, pokud objednatel neprojeví konkrétní požadavek. Poskytovatel je povinen respektovat požadavky objednatele na hospodárnost a efektivnost této volby.
- 7.2. Poskytovatel (kontaktní osoba) zašle oprávněné osobě objednatele potvrzení rezervace. Nedílnou součástí tohoto potvrzení je uvedení podmínek tarifu a data, do kdy musí být letenka (jízdenka, voucher) vystaveny, cíl cesty (destinace), datum a čas odletu (odjezdu), popř. počet osob a cestovní třída. Objednatel může takto rezervované služby potvrdit e-mailem zaslaným na adresu pověřeného zaměstnance poskytovatele. Jestliže objednatel nepotvrdí služby v termínu uvedeném v potvrzení



rezervace, je jeho rezervace automaticky zrušena. Po potvrzení rezervovaných služeb zašle objednatel poskytovateli objednávku.

- 7.3. Pokud se poskyvateli i při vynaložení veškerého úsilí nepodaří zajistit letenky na požadovaný termín, je povinen o tom neprodleně informovat objednatele s uvedením nejbližšího náhradního termínu.
- 7.4. Změny objednané služby lze provádět telefonicky, e-mailem či prostřednictvím online terminálu až do doby vystavení letenky nebo voucheru. Změnu provedenou telefonicky je objednatel vždy povinen potvrdit písemně, jinak není pro poskytovatele závazná. Rezervace může být změněna nebo zrušena bezplatně objednatelem kdykoliv před termínem stanoveným pro vystavení letenky nebo voucheru v písemném potvrzení objednávky zaslaném objednateli, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Po uplynutí této lhůty je objednatel povinen hradit transakční poplatky a storno poplatky dle podmínek uvedených v článku 5 smlouvy.
- 7.5. Reklamační řízení:
 - a) Veškeré případné reklamace je nutno nejprve řešit ihned na místě u poskytovatele služeb, popř. musí být uplatněny písemnou formou bez zbytečného odkladu u poskytovatele nejpozději do jednoho měsíce od poskytnutí příslušné služby.
 - b) Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace do dvou dnů od jejího obdržení. V případě, že se jedná o reklamaci služeb poskytnutých leteckou společností nebo jiným poskytovatelem, postoupí reklamaci k vyřízení příslušnému poskytovateli nejpozději do 3 dnů od jejího obdržení.
 - c) Poskytovatel je povinen informovat objednatele o postupu při řešení reklamace a podat mu vyjádření nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace.
 - d) Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel neodpovídá za jakoukoli újmu způsobenou nesprávnou specifikací objednávky nebo poskytnutím nesprávných nebo neúplných údajů objednatelem, ani za újmu způsobenou třetími stranami (letecká společnost, jiný poskytovatel), přírodními katastrofami, válkou, stávkou a politickými nebo jinými obdobnými vlivy.

8. STORNOVACÍ PODMÍNKY

- 8.1. V případě storna již objednaných letenek nebo služeb se poskytovatel zavazuje vyvinout úsilí k tomu, aby objednateli nevznikly zbytečné náklady. Poskytovatel je povinen na požádání oprávněného zástupce objednatele dokladovat, co udělal pro to, aby těmto nákladům zabránil.
- 8.2. V případě, že poskytovatel splní svoji povinnost podle odst. 8.1, uhradí objednatel stornovací poplatky uplatněné pro takový případ leteckou společností nebo poskytovatelem služby, které budou prokazatelně účtovány poskytovateli.
- 8.3. Pokud poskytovatel svoji povinnost včas a řádně stornovat podle požadavků objednatele nesplní, uhradí stornovací poplatky sám.

9. TRVÁNÍ SMLOUVY

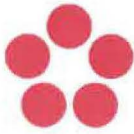
- 9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu **36 měsíců** od nabytí účinnosti smlouvy nebo do doby vyčerpání finančního rámce, který je dán předpokládanou hodnotou veřejné zakázky, pokud by tento stav nastal před uplynutím výše uvedeného termínu. Po tuto dobu může objednatel zadávat dílčí zakázky za podmínek této rámcové smlouvy. Předpokládaná hodnota byla stanovena na 4 200 000 Kč bez DPH (viz odst. 2.5 smlouvy).
- 9.2. Objednatel má právo tuto smlouvu vypovědět, ohrozí-li nebo zmaří-li poskytovatel realizaci předmětu smlouvy nebo podstatným způsobem poruší tuto smlouvu.
- 9.3. Mezi důvody, pro něž lze smlouvu vypovědět, patří zejména:
 - a) soustavné nebo zvlášť hrubé porušení dohodnutých podmínek,
 - b) v případě, že druhá smluvní strana přestane být způsobilým subjektem, na její majetek bude prohlášen konkurs nebo návrh na prohlášení konkursu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku,
 - c) jednání poskytovatele, kterými byla smlouva porušena podstatným způsobem,
 - d) další důvody stanovené zákonem.
- 9.4. Za soustavné porušování dohodnutých podmínek se považuje třetí méně závažné porušení výše uvedených podmínek, byl-li poskytovatel nejméně dvakrát písemně objednatelem na porušení podmínek upozorněn.



- 9.5. Za zvláště hrubé porušení dohodnutých podmínek se považuje zejména jednání poskytovatele, při němž může být ohroženo:
- dodání předmětu plnění řádně a včas,
 - zdraví a bezpečnost pracovníků podílejících se na plnění dle této smlouvy.
- 9.6. Za zvláště hrubé porušení dohodnutých podmínek se považuje rovněž jednání pracovníků poskytovatele, za která mohou být příslušnými orgány státní správy uloženy pokuty či jiné sankce.
- 9.7. Objednatel má právo tuto smlouvu vypovědět i v případě, že výdaje, které by mu na základě této smlouvy měly vzniknout, budou kontrolním subjektem označeny za nezpůsobilé.
- 9.8. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět v případě, že je objednatel v prodlení s platbou faktur po dobu delší než 2 měsíce.
- 9.9. Smlouvu je možné vypovědět jen písemně. Výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvního (1.) dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi. Ve výpovědi musí být uveden důvod, pro který strana od smlouvy vypovídá s odkazem na ustanovení zákona či smlouvy, které jí k takovému kroku opravňuje.

10. VYHRAZENÁ ZMĚNA ZÁVAZKU

- 10.1. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhrazuje právo na změnu poskytovatele v průběhu plnění veřejné zakázky.
- 10.2. Uplatnění vyhrazené změny poskytovatele – změnou poskytovatele v případě ukončení smlouvy uzavřené s vybraným poskytovatelem:
- 10.2.1. Objednatel je oprávněn změnit poskytovatele v průběhu plnění smlouvy, a to v případě, že smlouva s vybraným poskytovatelem bude ukončena některým z dále uvedených důvodů:
- smlouvou smluvních stran, výpovědí;
 - výpovědí smlouvy ze strany objednatele z důvodů uvedených v čl. 9 smlouvy;
 - výpovědí smlouvy nebo odstoupením od smlouvy z důvodů dle § 223 odst. 2 ZZVZ;
 - z důvodu zániku závazku pro následnou nemožnost plnění;
 - zánikem právnické osoby bez právního nástupce;
 - v důsledku právního nástupnictví v souvislosti s přeměnou poskytovatele, jeho smrtí nebo převodem jeho závodu, popřípadě části závodu, kdy nový poskytovatel splňuje kritéria kvalifikace stanovená v zadávací dokumentaci;
 - v případě zániku účasti některého z poskytovatelů v případě společné účasti poskytovatelů;
 - v případě prohlášení insolvence na poskytovatele, vstupu poskytovatele do likvidace, vydání rozhodnutí o úpadku na poskytovatele, nařízení nucené správy podle jiného právního předpisu na poskytovatele nebo nastane-li u poskytovatele obdobná situace podle právního řádu země jeho sídla;
 - v důsledku zániku právnické osoby nebo smrti fyzické osoby, která je jinou osobou, prostřednictvím níž prokazoval poskytovatel splnění kvalifikace.
- 10.2.2. Nastane-li některý z důvodů ukončení smlouvy, je objednatel oprávněn uzavřít smlouvu na plnění veřejné zakázky s novým poskytovatelem za následujících podmínek:
- za předpokladu, že s touto změnou bude nový poskytovatel souhlasit, a současně
 - za dodržení dále popsaného postupu pro změnu poskytovatele.
- 10.2.3. V případě ukončení smlouvy s původním poskytovatelem je objednatel oprávněn vyzvat k uzavření smlouvy dalšího účastníka výběrového řízení, jehož nabídka byla ve výběrovém řízení vyhodnocena jako druhá v pořadí. Objednatel nebude provádět nové hodnocení nabídek, ale bude vycházet z pořadí nabídek, které bylo provedeno ve výběrovém řízení. Objednatel však provede posouzení splnění podmínek účasti, pokud tak neučinil ve výběrovém řízení a posoudí, zda v nabídce nejsou naplněny povinné důvody pro vyloučení vybraného poskytovatele (dále jen „důvody, pro které by nebylo možno uzavřít smlouvy s druhým v pořadí“). Pokud jsou naplněny důvody, pro které by nebylo možno uzavřít smlouvu s druhým v pořadí v původním výběrovém řízení, může objednatel oslovit k uzavření smlouvy další účastníky řízení, a to v pořadí, které vyplývá z výsledku původního hodnocení nabídek. Každý z postupně vyzvaných účastníků výběrového řízení je povinen splnit dále uvedené podmínky, aby se mohl stát novým poskytovatelem:
- text smlouvy musí odpovídat textu smlouvy, který předložil nový poskytovatel v rámci své nabídky;



- b) ceny budou odpovídat nabídce nového poskytovatele;
 - c) nový poskytovatel splní podmínky, které má povinnost splnit před zahájením plnění smlouvy.
- 10.2.4. V případě změny poskytovatele může dojít k tzv. povoleným změnám smlouvy, kterými jsou např. změna složení týmu v souladu s nabídkou nového poskytovatele, změna údajů vztahujících se k osobě nového poskytovatele (kontaktní osoby, kontaktní údaje apod.).
- 10.3. Uplatnění vyhrazené změny poskytovatele – změnou poskytovatele v případě společné účasti poskytovatelů:
- 10.3.1. V případě zániku účasti některého z poskytovatelů v případě společné účasti poskytovatelů je zadavatel oprávněn uzavřít smlouvu se zbývajícím poskytovatelem, pokud zbývající poskyvatel převezme práva a povinnosti ze smlouvy v plném rozsahu. Zbývající poskyvatel musí splňovat podmínky, které má vybraný poskyvatel povinnost splnit před zahájením plnění smlouvy.
 - 10.3.2. V případě změny poskytovatele může dojít k tzv. povoleným změnám smlouvy, kterými jsou např. změna složení realizačního týmu, změna údajů vztahujících se k osobě nového poskytovatele (kontaktní osoba, kontaktní údaje apod.).
- 10.4. Vyhrazená změna závazku ze smlouvy nemusí být objednatelům využita.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v této smlouvě jsou zakotvené ve Všeobecných obchodních podmínkách poskytovatele, účinných ke dni uzavření této smlouvy („VOP“), jež tvoří nedílnou součást této smlouvy a jež jsou dostupné na <https://www.fractal.cz/obchodni-podminky/>. Objednatel podpisem smlouvy potvrzuje, že se s VOP před uzavřením této smlouvy seznámil, bez výhrady s nimi souhlasí a bere na vědomí, že VOP tvoří nedílnou součást této smlouvy.
- 11.2. Tato smlouva a VOP obsahují úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy nebo VOP a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 11.3. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 11.4. Poskyvatel sdělil objednateli všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděl nebo vědět musel, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
- 11.5. Tato smlouva není smlouvou závislou ve smyslu ustanovení § 1727 OZ. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že žádný závazek vyplývající z této smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 OZ. Strany dále vylučují aplikaci ustanovení § 557 a § 1751 odst. 2 OZ na tuto smlouvu.
- 11.6. Pokud oddělitelné ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení této smlouvy. V takovém případě se smluvní strany zavazují uzavřít do 7 (sedmi) pracovních dnů od výzvy jedné ze stran této smlouvy dodatek k této smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.
- 11.7. Práva vyplývající z této smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 4 (čtyř) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 11.8. Odpověď strany této smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 OZ s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky návrhu, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy.
- 11.9. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ČR v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění.
- 11.10. Smluvní strany se dohodly, že objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění smlouvy



objednatel bezodkladně informuje poskytovatele, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci uveřejnění.

- 11.11. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva uveřejněna prostřednictvím registru smluv ani do tří měsíců ode dne, kdy byla uzavřena, platí, že je zrušena od počátku.
- 11.12. Pro případ, kdy je v uzavřené smlouvě uvedeno rodné číslo, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo účtu fyzické osoby, bydliště/sídlo fyzické osoby, se smluvní strany se dohodly, že smlouva bude uveřejněna bez těchto údajů. Dále se smluvní strany dohodly, že smlouva bude uveřejněna bez podpisů. Vůči osobním údajům poskytnutým některou ze smluvních stran v souvislosti s uzavřením této smlouvy je druhá smluvní strana povinna postupovat v souladu s ust. čl. 6 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – GDPR).
- 11.13. Tato smlouva je sepsána v českém jazyce. Pokud je uzavírána v listinné podobě, je vyhotovena ve třech stejnopisech, přičemž objednatel obdrží dva stejnopisy a poskytovatel jeden stejnopis. Pokud je smlouva uzavírána v elektronické podobě, je vyhotovena v jednom stejnopise podepsaném elektronicky oběma stranami
- 11.14. Smluvní strany po přečtení této smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána vážně, určitě, srozumitelně a na základě jejich pravé a svobodné vůle, na důkaz čehož připojují své podpisy.

ZA OBJEDNATELE:

V Českých Budějovicích dne

prof. RNDr. František Vácha, Ph.D.
děkan fakulty

Digitálně podepsal

ZA POSKYTOVATELE:

V Praze dne

Ing. Jarmila Bergerová, MBA, jednatelka

VŠEOBECNÉ PRODEJNÍ PODMÍNKY A PODMÍNKY ÚČASTI ORGANIZOVANÝCH A INDIVIDUÁLNÍCH CESTÁCH CK FRACTAL s.r.o.

Úvodní ustanovení

FRACTAL s.r.o., cestovní kancelář, se sídlem Květná 2080/10, PSČ 130 00 Praha 3, IČO 63979578, DIČ CZ63979578 zajišťuje a poskytuje služby stravovací, ubytovací a dopravní, včetně doplňkových služeb. Organizuje standardní cesty a cesty na míru. Tyto podmínky platí pro všechny organizované cesty, pobyty a služby poskytované cestovní kancelář FRACTAL s.r.o. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář, u které služby nakupuje, je buď pořadatelem organizované cesty nebo provizním prodejcem jiné společnosti. Pokud je CK FRACTAL s.r.o. provizním prodejcem objednávaných služeb, sděluje tuto skutečnost zákazníkovi.

Vznik smluvních vztahů

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK FRACTAL s.r.o. vznikne:

- a) sepsáním cestovní smlouvy na objednanou akci
- b) závaznou objednávkou ze strany klienta/objednavatele
- c) objednávkou prostřednictvím e-shopu SMARTTERMINAL na internetové adrese: <https://www.smartterminal.cz>

Obsah smlouvy se určuje dle písemné nabídky, dle potvrzené rezervace, dodatečnými nabídkami, těmito podmínkami a reklamačním řádem. Pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o smlouvě (potvrzení cesty), vč. dokladu o svém pojištění.

Cena organizované cesty a její úhrada

Cenová garance cestovní kanceláře FRACTAL s.r.o. – ceny organizovaných cest byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 dny po vydání aktuálního ceníku. Cestovní kancelář FRACTAL s.r.o. disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny cestovních služeb, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10 % pokles kurzu české koruny vzhledem k aktuálním katalogovým cenám bez změny ceny organizované cesty. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší; bude cestovní kancelář FRACTAL s.r.o. nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydat ceníky nové, kalkulované na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek organizované cesty (cestovní služby) a pro nové rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít hrazenou plnou cenu služeb, garantujeme původně vypsanou cenu.

Ceny služeb a organizovaných cest jsou cenami sjednanými dohodou mezi cestovní kancelář a zákazníkem. Ceny CK FRACTAL s.r.o. jsou uváděny včetně DPH, pokud není uvedeno jinak. Položky DPH jsou vyjádřeny po realizaci každé cesty dle jednotlivých sazeb. Zákazník hradí plnou částku cesty před jejich čerpáním. Zákazník objednané služby hradí před jejich čerpáním bankovním převodem nebo v hotovosti. V případě nedodržení výše uvedených platebních podmínek, má CK FRACTAL s.r.o. právo zrušit své závazky vůči zákazníkovi.

Změna ceny

V cestovní smlouvě lze dohodnout, že cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu cestovních služeb, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena cesty uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dnů před zahájením cesty. **Cenu cestovních služeb lze zvýšit** jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny:

- a) za dopravu včetně pohonných hmot
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně organizované cesty
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny cesty v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením cesty

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději do 21 dní před zahájením cesty.

O těchto změnách ceny:

- a) cestovní kancelář je povinna zákazníka neprodleně informovat
- b) při zvýšení ceny služeb do 10% je zákazník povinen uhradit cenový rozdíl nejpozději v den odjezdu
- c) přesáhne-li zvýšení 10% původní ceny má zákazník právo od uzavřené smlouvy písemně odstoupit, neučiní-li tak zákazník ve stanovené lhůtě, je povinen zaplatit zvýšenou cenu služeb objednané cesty

Letištní taxy

Letištní taxy leteckých společností nejsou zahrnuty v základní ceně organizovaných cest, tvoří však povinný poplatek k ceně letenek, které jsou součástí leteckých balíčků. V ceníku je vždy uváděna taxa platná ke dni vydání ceníku/potvrzení objednávky. Ceny letištních tax se mohou během roku měnit v závislosti na pohybu cen ropy a vývoje kurzu světových měn.

Výše této taxy je přesně stanovena v okamžiku vystavení letenky u jednotlivých leteckých společností. Vzhledem k pohybu těchto tax je CK FRACTAL oprávněna tuto taxu klientovi před odletem doúčtovat do její skutečné výše.

Práva a povinnosti zákazníků

Práva zákazníků:

- a) vyžadovat poskytnutí objednaných a zaplacených služeb ve smluvním rozsahu a kvalitě
- b) uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy řádně a včas, nejpozději však do 3 měsíců od skončení cesty nebo v případě, že se cesta neuskutečnila, ode dne, kdy měla být cesta ukončena podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká
- c) 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
- d) být informován o případných změnách programu, rozsahu a ceny služeb, případně zrušení cesty nejpozději 7 dnů před zahájením akce
- e) kdykoli před započítáním akce odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek
- f) a další práva vyplývající z jednotlivých uzavřených smluv mezi CK FRACTAL s.r.o. a zákazníkem

Povinnost zákazníků:

- a) zabezpečit si **platné vízum** (pokud je nutné) a **platné cestovní doklady**
- b) poskytnout CK nezbytnou součinnost a nezbytné doklady, uzavřít s CK FRACTAL s.r.o. cestovní smlouvu
- c) dostavit se včas na místa odjezdů a v průběhu cesty dbát pokynů pracovníka CK FRACTAL s.r.o.
- d) v případě zrušení cesty a objednaných individuálních služeb uhradit smluvní pokutu
- e) a další povinnosti vyplývající z jednotlivých uzavřených smluv mezi CK FRACTAL s.r.o. a zákazníkem

Práva a povinnosti cestovní kanceláře

Cestovní kancelář má právo:

- a) z důvodů, které nemůže ovlivnit (politická situace, klimatické jevy/zemětřesení, sněhové kalamity/, změny u dodavatelů služeb, nedostatečný počet zákazníků / min. počet pro cesty autobusem 36 osob, pro letecké akce 10 osob, pokud není stanoveno jinak) cestu zrušit, změnit termín jeho konání, cenu, program, apod., bez pokuty vůči zákazníkovi
- b) v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, příp. při závažném narušování programu nebo průběhu cesty zákazníkem, vykázat prostřednictvím svého zástupce tohoto zákazníka z cesty bez nároku na náhradu nevyužitých služeb
- c) neposkytnout finanční náhradu, pokud zákazník z vlastní viny služby nečerpá
- d) a další práva vyplývající z jednotlivých uzavřených smluv mezi CK FRACTAL s.r.o. a zákazníkem

Povinnosti cestovní kanceláře:

- a) předat zákazníkovi základní doklady o cestě (službě)
- b) vystavit voucher/poukaz s uvedenými zaplacenými službami
- c) poskytnout pokyny pro cestu, nejpozději do 7 dnů před konáním cesty (čas odjezdu a příjezdu, program, druh dopravy a ubytování, potřebné cestovní doklady, způsob a rozsah stravování)
- d) v písemné formě informovat zákazníka o případných změnách programu, rozsahu služeb a ceny služby
- e) uvést jméno, adresu a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu akce může obrátit s žádostí o pomoc
- f) informovat 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 služby
- g) řádně a kvalitně poskytnout v průběhu cesty sjednané služby ve voucheru/poukazu uvedené
- h) poskytnout adekvátní náhradu, resp. finančně záležitost uzavřít do 30 dnů po skončení cesty v případě, že sjednané služby nelze čerpat
- i) a další povinnosti vyplývající z jednotlivých uzavřených smluv mezi CK FRACTAL s.r.o. a zákazníkem

Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení cesty

Změna podmínek smlouvy

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

nová cena uvedena.

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

Zpoždění

CK FRACTAL s.r.o. neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK FRACTAL s.r.o. neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy.

Změny časového harmonogramu

Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, počasí a další okolnosti, které CK FRACTAL nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny služby ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích cest upozorňujeme na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

Zrušení cesty/služby cestovní kanceláří FRACTAL s.r.o.

Zruší-li cestovní kancelář cestu ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny cesty. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinností zaplatit pokutu tehdy, prokáže-li, že ke zrušení cesty došlo a realizace cesty byla podmíněna minimálním počtem zákazníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit.

Odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta

Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy před zahájením cesty z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři smluvní odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny akce podle zrušené cestovní smlouvy.

K odstoupení od účasti na cestě je vždy třeba písemné oznámení (doporučeným dopisem, datovou schránkou nebo písemným záznamem mezi cestovní kanceláří a zákazníkem). Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí této písemnosti cestovní kanceláří. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z důvodu změny důležitých podmínek dohody ze strany cestovní kanceláře, či z jiného důvodu než je zavinění ze strany zákazníka, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla novou cestu nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takovou cestu nabídnout. Je-li cena nových cestovních služeb nižší, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu vrátit. Zákazník má právo kdykoliv od objednání cestovních služeb svoji účast/cestu zrušit a je povinen zaplatit smluvní pokutu. V každém případě storna se jako manipulační poplatek účtuje částka 2000,- Kč/osoba +21% DPH.

Dále je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši: 25 % ceny akce/služby v případě že zákazník odstoupí od smlouvy v době od 30. do 19. pracovního dne před datem odjezdu/čerpání služeb. 75 % ceny akce/služby v případě že zákazník odstoupí od smlouvy v době od 18. do 11. pracovního dne před datem odjezdu/čerpání služeb. 90 % ceny akce/služby v případě že zákazník odstoupí od smlouvy v době od 10. do 6. pracovního dne před datem odjezdu akce/čerpání služeb. 100% ceny akce/služby v případě že zákazník odstoupí od smlouvy v době od 5. do 1. pracovního dne před datem odjezdu/čerpání služeb.

Reklamacce, odpovědnost za škodu

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky na reklamaci musí zákazník uplatnit u CK FRACTAL s.r.o. nebo u zprostředkující cestovní kanceláře nebo agentury bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce, kdy byly služby ukončeny, nebo měly být ukončeny. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 1 měsíce ode dne, kdy měla být cesta ukončena, jinak právo na reklamaci zaniká. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Je nanejvýš vhodné, aby zákazník veškeré svoje výhrady sdělil okamžitě v místě jejich zjištění průvodci – doprovodu od CK FRACTAL s.r.o., případně vedoucímu provozovny nebo jinému odpovědnému pracovníku tak, aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava na místě a hrozící škoda tak byla odvrácena nebo minimalizována. O reklamaci bude namísto sepsán reklamační protokol. Neposkytne-li zákazník dostatečnou součinnost při nápravě a odvrácení škody, nebo neoznámí-li vady plnění a hrozící škodu namísto, může být jeho případný nárok z reklamacce přiměřeně snížen nebo dokonce odmítnut, zejména tehdy, bude-li možné vady plnění okamžitě odstranit.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Cestovní kancelář neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK FRACTAL s.r.o. nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o organizované cestě, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení, ujedná-li to ve smlouvě. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním organizované cesty nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Povinné pojištění

Cestovní kancelář FRACTAL s.r.o. je povinna po celou dobu své účinnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu (tato smlouva je uzavřena u ERV Evropské pojišťovny a.s. Křížkova 237/36a, CZ – 186 00 Praha 8) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky pokud je tato doprava součástí
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu cestovních služeb v případě, že se cesta neuskutečnila
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou cesty a cenou částečně poskytnutých služeb v případě, že se cesta uskuteční jen z části

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Pojištění

Účastníci organizovaných skupinových cest jsou pojištěni u ERV Evropské pojišťovny a.s., která zahrnuje léčebné výlohy, úraz, pojištění zavazadel a odpovědnost za škody. Individuální cesty nejsou pojištěny, cestovní kancelář nabízí pojištění výloh a ostatních rizik v zahraničí jako fakultativní službu. Cestovní kancelář je zmocněna smlouvou o obchodním zastoupení pojišťovny prodávat pojištění pouze na území České republiky. Likvidace pojistných případů provádí pojištěný klient přímo s likvidačním oddělením pojišťovny.

Výše uvedené podmínky jsou uloženy u ERV Evropské pojišťovny a.s.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje včetně rodného čísla uvedené v kupní smlouvě, objednávce či elektronické objednávce zpracovávala cestovní kancelář FRACTAL s.r.o., se sídlem Květná 2080/10, 130 00 Praha 3, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře FRACTAL s.r.o., a dále osobám které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kanceláří FRACTAL s.r.o. nabízet a poskytovat.

Obecná informační povinnost pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, dle § 14 odst. (1) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele:

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je **Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR**, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Za cestovní kancelář FRACTAL, s.r.o.

Ing. Jarmila Bergerová, MBA, ředitelka cestovní kanceláře.

Všeobecné prodejní podmínky jsou k dispozici na internetových stránkách cestovní kanceláře FRACTAL s.r.o., současně jsou přílohou smlouvy či potvrzení objednávky.