

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

### I. Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „smluvní podmínky“) organizace NA DLANI. o.p.s., Santražiny 753, Zlín (dále jen „NA DLANI“) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi NA DLANI a klientem.
2. Smluvní podmínky jsou platné pro všechny aktivizačně vzdělávací pobyty v zahraničí (dále jen „pobyty“) pořádané NA DLANI a jsou nedílnou součástí Přihlášky k aktivizačně vzdělávacímu pobytu (dále jen „Přihláška“).

### II. Účastníci smluvního vztahu

1. Pořadatel – organizace NA DLANI, o.p.s., se sídlem Santražiny 753, 760 01 Zlín, Česká republika, IČ 02443813, zapsaná v rejstříku obecně prospěšných společností vedeného Krajským soudem v Brně oddíl O, vložka (dále jen „NA DLANI“).
2. Klient – osoba pečující nebo osoba v evidenci, která má uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče s organizací NA DLANI nebo DOMINO; osoba pečující nebo osoba v evidenci, která má uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou doprovázející organizací; zletilé i nezletilé dítě v pěstounské či poručnické péči; ostatní fyzické osoby bez rozdílu věku (dále jen „klient“).

### III. Předmět smluvního vztahu

1. Předmětem smluvního vztahu, ve kterém jsou práva a povinnosti smluvních stran upravovány těmito smluvními podmínkami, je zprostředkování zahraničních pobytů za stanovenou cenu (dále jen „pobyty“) a popsanych služeb.
2. Smluvní vztah (smlouva) mezi klientem a NA DLANI vzniká vyplněním Přihlášky a uhrazením stanovené zálohy.
3. Předáním či odesláním podepsané Přihlášky klient stvrzuje, že obdržel smluvní podmínky, uznává je a souhlasí s nimi.

### IV. Cenové a platební podmínky

1. Klient je povinen uhradit cenu pobytu před jeho zahájením. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti nebo připsání platby na účet NA DLANI. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
  - a) Klient je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit nevratnou zálohu vztahující se k danému pobytu za každou zúčastněnou osobu dle Přihlášky.
  - b) Nevratná záloha u všech pobytů musí být uhrazena nejpozději do 15. 2. 2016. V případě vzniku smluvního vztahu po tomto datu, musí být nevratná záloha uhrazena nejpozději do 7 dnů od podání Přihlášky.
  - c) Nedojde-li ve stanovené lhůtě k úhradě zálohy, stává se Přihláška na pobyt neplatnou a pobyt je po předcházejícím telefonickém nebo emailovém upozornění klienta stornován.

- d) Doplatek je klient povinen uhradit bez vyzvání nejpozději 3 měsíce před odjezdem na pobyt. Je možná domluva splátek.
  - e) Nedojde-li ve stanovené lhůtě k úhradě doplatku, má NA DLANI po předchozím telefonickém nebo emailovém upozornění právo zrušit klientovi účast na pobytu. Úhrada zálohy je nevratná.
  - f) Při uzavření smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 90 dnů před zahájením pobytu je klient povinen uhradit 100% předem stanovené ceny, a to do 7 dnů od vzniku smluvního vztahu.
  - g) Neučiní-li tak, stává se Přihláška neplatnou a klientovi je pobyt po předcházejícím telefonickém nebo emailovém upozornění stornován.
  - h) Při porušení uvedených závazků má NA DLANI právo na zrušení smluvního vztahu.
2. Způsob úhrady pobytů:
- a) hotově v kanceláři NA DLANI
  - b) hotově u klíčového pracovníka klienta
  - c) bankovním převodem na účet NA DLANI (č. účtu 263 664 968/0300), kdy jako variabilní symbol je nutné uvést rodné číslo jedné z přihlášených osob
  - d) bankovním převodem na účet NA DLANI (č. účtu 263 664 968/0300), na základě vystavené faktury, kdy jako variabilní symbol je nutné uvést číslo vystavené faktury
3. Změny výše ceny:
- a) organizace má právo jednostranným úkonem zvýšit případnou změnu ceny, a to nejpozději do 7-mi dnů před odjezdem na pobyt
  - b) písemné oznámení o zvýšení ceny pobytu je NA DLANI povinna klientovi odeslat doporučeným dopisem do místa bydliště uvedeného na Přihlášce nejpozději 7. den před zahájením pobytu
  - c) je-li původní cena zvýšena o více než 10%, může klient účast na pobytu zrušit do 48 hodin od doručení oznámení o zvýšení ceny, a to bez storno poplatků. Zrušení účasti musí klient zaslat doporučeným dopisem na adresu NA DLANI.
  - d) pokud se klient ke zvýšení ceny pobytu ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s novou cenou souhlasí a je proto povinen do 48 hodin od doručení oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně pobytu
  - e) při porušení tohoto závazku ze strany klienta má NA DLANI právo zrušit pobyt, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody (storno poplatky).
4. Cena pobytů je stanovena vždy pro uvedený pobyt v nabídce.
5. Klient je o výši zálohy a jednotlivých cenách pobytu pro konkrétní osoby informován při uzavírání smluvního vztahu.
6. Doprovázející organizace je o výši zálohy a jednotlivých cenách pobytu pro konkrétní osoby informována zasláním rozpisem nákladů.

## V. Práva a povinnosti klienta

1. K základním právům klienta patří zejména:
- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
  - b) právo vyžadovat od NA DLANI informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy, a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
  - c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
  - d) právo na ochranu osobních dat

- e) právo nejpozději 7 dní před zahájením pobytu na doručení dalších podrobných, a pro klienta důležitých údajů, a to zpravidla na uvedenou emailovou adresu. Pokud není uvedena v Přihlášce, tak obyčejným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného v Přihlášce.
  - f) právo kdykoliv před zahájením pobytu odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v těchto smluvních podmínkách
  - g) právo postoupit nejpozději 7 dnů před odjezdem místo na pobytu třetí osobě, která splňuje podmínky účasti na pobytu. Ve stanovené lhůtě musí klient písemně oznámit NA DLANI, že se za něho pobytu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. K oznámení je třeba přiložit Přihlášku nového klienta. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení rozdílu v ceně pobytu, pokud tento v souvislosti se změnou vznikl.
2. K základním povinnostem klienta patří zejména:
- a) poskytnout NA DLANI součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět NA DLANI požadované údaje v Přihlášce vč. jakýchkoliv změn takových údajů.
  - b) zaplatit sjednanou cenu pobytu v souladu se smluvními podmínkami
  - c) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (odjezdu) se všemi požadovanými doklady
  - d) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do země pobytu (platný občanský průkaz nebo cestovní pas)
  - e) řídit se pokyny pověřené osoby NA DLANI, dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravce a ubytovatele.
  - f) v případě ubytování malých dětí je klient povinen používat plastová prostěradla nebo plastovou podložku pod prostěradlo, aby se zabránilo poškození matrace.
  - g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních klientů, dopravce, ubytovatele nebo NA DLANI. Případnou škodu, kterou klient způsobí, uhradí v plné výši.
  - h) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních klientů
  - i) klient během svého pobytu musí dodržovat podmínky nočního a poledního klidu a nerušit své okolí hlukem.

## **VI. Povinnosti a práva NA DLANI**

1. K právům a povinnostem klienta se vztahují odpovídající práva a povinnosti NA DLANI.
2. NA DLANI je povinna pravdivě a řádně informovat klienta o všech skutečnostech týkajících se pobytu, které jsou pro klienta důležité a které jsou NA DLANI známy.
3. NA DLANI je oprávněna uskutečnit změny oproti údajům v základních informacích, které jsou nezbytné, a které úmyslně nezpůsobila (ekonomické výkyvy, nečekané změny ze strany ubytovatelů a dopravců, nedostatečný počet účastníků, špatné klimatické podmínky, živelné pohromy, karanténa apod.), zejména může změnit způsob dopravy, cenu, místo pobytu, zrušit akci, anebo provést změny, pokud tyto nejsou závažné a neovlivňují celkový charakter pobytu.
4. NA DLANI si vyhrazuje právo zrušit akci do 14 dnů před odjezdem, pokud nebude přihlášen minimální počet účastníků, který je vyhlašován NA DLANI pro každý pobyt zvlášť, nebo kdykoliv je-li uskutečnění pobytu konkrétně ztíženo nebo ohroženo. V tomto případě oznámí NA DLANI tuto skutečnost klientovi nejpozději 14 dnů před odjezdem a provede vrácení všech plateb nejpozději do 30-ti dnů od zrušení akce. V souvislosti s tímto zrušením pobytu nelze po NA DLANI požadovat jiná odškodnění.

5. NA DLANI může odmítnout přijetí Přihlášky bez udání důvodu, pokud klient (jeho zákonný zástupce) nesplní zákonné či jiné povinnosti (např. nedodá řádně vyplněné a podepsané formuláře, neuhradí včas celou nebo část ceny pobytu apod.) potřebné k účasti na pobytu, pak může NA DLANI jeho účast zrušit. V tomto případě se postupuje stejně jako by se jednalo o zrušení ze strany klienta, včetně povinnosti klienta (jeho zákonného zástupce) uhradit stornovací poplatky. Zrušení vzniká dnem, kdy NA DLANI odešle písemné sdělení o stornování účasti.
6. NA DLANI není povinna poskytnout klientovi služby nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

## **VII. Změny a odstoupení od smlouvy**

1. NA DLANI na přání klienta, pokud je to nutné, prování změny sjednaných podmínek. Za provedení takových změn vyžaduje zaplacení manipulačního poplatku. Poplatky se účtují vždy za každou změnu a osobu:
  - a) Změna a doplnění osobních údajů klienta před odjezdem
    - 7 a méně dní 100,- Kč
  - b) Změna termínu pobytu
    - 90 a více dní 300,- Kč
    - 89 a méně dní – tato změna je považována za odstoupení od smlouvy ze strany klienta a klient je povinen NA DLANI uhradit odstupné dle článku VII. Změny a odstoupení od smlouvy, bodu 7, písmene a)
  - c) Snížení počtu přihlášených osob
    - Změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob, které jsou povinny uhradit odstupné dle článku VII. Změny a odstoupení od smlouvy, bodu 7. Dojde-li v důsledku snížení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, jsou neodstupující klienti povinni tento rozdíl uhradit.
  - d) Zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce (pokud to kapacita ubytovací jednotky dovolí)
    - 7 a méně dní 300,- Kč
    - Dojde-li v důsledku zvýšení počtu osob v ubytovací jednotce ke změně ceny za ubytování, je NA DLANI povinna tento rozdíl klientovi vrátit.
  - e) Změna přihlášené osoby
    - 8 a více dní 100,- Kč
    - 7 a méně dní 300,- Kč
2. NA DLANI je oprávněna pobyt před zahájením zrušit z důvodu:
  - a) porušení povinností klienta
  - b) zrušení pobytu

Písemné oznámení o zrušení pobytu s uvedením důvodu zašle NA DLANI klientovi doporučeným dopisem do místa bydliště uvedeného na Přihlášce. Účinky zrušení pobytu nastávají dnem doručení oznámení.
3. Klient má právo kdykoliv od podání přihlášky do odjezdu pobyt zrušit, a to pouze písemně:
  - a) bez uvedení důvodu
  - b) z důvodů porušení povinností NA DLANI

Písemné oznámení o zrušení pobytu s uvedením důvodu klient doručí NA DLANI. Účinky zrušení pobytu nastávají dnem doručení oznámení.
4. Storno poplatky se účtují z celkové ceny všech služeb. Výše storno poplatků je závislá na dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy.

5. Do počtu dnů určených pro výpočet storno poplatků se započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy i den odjezdu.
6. Odstoupí-li NA DLANI od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností klientem, je NA DLANI oprávněna požadovat storno poplatky a klient je povinen tyto storno poplatky uhradit.
7. Není-li důvodem zrušení pobytu klientem porušení povinností NA DLANI, je klient povinen zaplatit NA DLANI stornovací poplatky, které je stanoveno takto:
  - a) Zruší-li klient pobyt 90 dnů a více před nástupem, je stornovací poplatek nevratná záloha na daný pobyt.
  - b) Zruší-li klient pobyt 89 až 66 dní před nástupem, je stornovací poplatek nevratná záloha a 10% z celkové ceny poukazu.
  - c) Zruší-li klient pobyt 65 až 56 dní před nástupem, je stornovací poplatek nevratná záloha a 25% z celkové ceny poukazu.
  - d) Zruší-li klient pobyt 55 dní a méně před nástupem, je stornovací poplatek nevratná záloha a 100% z celkové ceny pobytu.
8. Nenastoupí-li klient na pobyt bez předchozího písemného oznámení, hradí stornovací poplatek ve výši 100% ceny pobytu.
9. V případě náhlých vážných problémů (nemoc, vážné rodinné problémy) a v případech, které neřeší všeobecně smluvní podmínky, je možno výši stornovacího poplatku řešit individuálně (na základě osobního jednání). Rozhodnutí o snížení stornovacích poplatků je zcela v kompetenci NA DLANI a nelze je jakýmkoliv způsobem vyžadovat.
10. Stornovací poplatky je klient (jeho zákonný zástupce) povinen uhradit pořadateli nejpozději do 14ti dnů od zaslání oznámení o zrušení pobytu nebo při nenastoupení na pobyt. V případě prodlení s úhradou stornovacích poplatků je klient (jeho zákonný zástupce) povinen uhradit navíc smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč a úrok z prodlení 0,1% denně ze stornovacího poplatku.
11. Při zrušení účasti ze strany klienta se vyúčtování a vracení plateb (snížených o stornovací poplatky) provádí do 30 dnů od skončení pobytu.
12. NA DLANI má právo odečíst stornovací poplatky ze složené zálohy nebo zaplacené ceny za pobyt.
13. Pokud klient z jakéhokoliv důvodu předčasně ukončí nebo přeruší pobyt, nemůže po NA DLANI vyžadovat žádné náhrady.
14. Je-li důvodem odstoupení klienta od smlouvy porušení povinností NA DLANI, je NA DLANI povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb.
15. V případě, že je pobyt realizován přes cestovní agenturu, řídí se smluvní podmínky smluvními podmínkami dané agentury.

## **VIII. Pojištění**

1. Součástí ceny pobytu je základní cestovní pojištění s pojištěním léčebných výloh, bez pojištění storna pobytu.
2. Klient má možnost individuálně uzavřít rozšiřující komplexní pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že klientovi vzniknou náklady v souvislosti se zrušením pobytu prostřednictvím některé z pojišťoven. Organizace NA DLANI takové pojištění nezprostředkovává.

### **IX. Zvláštní ustanovení**

1. Organizace zpracovává osobní údaje (titul, jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, číslo pasu nebo občanského průkazu) svých klientů.
2. Podpisem na Přihlášce (odesláním emailové přihlášky) klient (jeho zákonný zástupce) uděluje organizaci souhlas se zpracováním osobních údajů uvedených na Přihlášce pro interní, marketingové a propagační účely organizace NA DLANI v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů v platném znění. Zejména souhlasí, aby organizace ukládala jeho osobní údaje do své databáze a k nim přiřazovala údaje související s účastí na pobytu, včetně fotografií, které budou na pobytech pořizovány. Tyto údaje pak mohou být užívány, zpracovávány a vyhodnocovány v rámci potřeb NA DLANI a předávány třetím osobám pouze v přímé souvislosti se zajištěním akce (např. pojišťovny, ubytovací zařízení apod.), k čemuž dává klient (jeho zákonný zástupce) svým podpisem na Přihlášce svůj výslovný souhlas.
3. Poskytnuté osobní údaje klienta je NA DLANI oprávněna zpracovávat a shromažďovat po dobu 5 let od skončení pobytu.
4. Poskytnuté osobní údaje klienta budou zpracovávány NA DLANI v elektronické i tištěné formě.
5. Klient má právo souhlas se zpracováním jeho osobních údajů kdykoli písemnou formou odvolat.
6. NA DLANI nenese odpovědnost za škodu způsobenou porušením právních povinností, pokud prokáže, že škodu nezpůsobila ona, ani její dodavatelé služeb v rámci uzavřeného smluvního vztahu, ale pokud škodu způsobil:
  - a) klient
  - b) třetí osoba, která není spojená s poskytováním pobytu
  - c) neodstranitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani vynaložením veškerého úsilí, které lze požadovat.

### **X. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 15. 1. 2016. Podpisem na Přihlášce (odesláním emailové přihlášky) klient potvrzuje, že se s nimi seznámil, rozumí jim a v plném rozsahu je přijímá.

Ve Zlíně dne 13. 1. 2016

Organizace NA DLANI, o.p.s.  
Santražiny 753  
760 01 Zlín