

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

cestovní kanceláře AGRO TOUR Praha, s. r. o.

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří „AGRO TOUR Praha, s. r. o.“ (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané Smlouvy o zajištění zájezdu/pracovní cesty (dále jen „smlouva“) potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a úhrady zálohy na účet CK.

Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.

Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

2. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím. CK je oprávněna po obdržení závazné objednávky požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem, nebo poštovní poukázkou. V případě platby fakturou nebo poštovní složenkou se stanovuje minimální termín splatnosti (termín splatnosti se rozumí den, kdy bude částka připsána na účet cestovní kanceláře) 7 dní. Zákazník může provést úhradu přímo ve prospěch cestovní kanceláře nebo může platbu uskutečnit prostřednictvím obchodního zástupce, kterému udělil plnou moc k provedení zálohové nebo doplatkové platby. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku odpovídá CK vždy zákazník.

3. Cena

Cenou za služby (za plnění smlouvy) se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21. dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, např. letištní, přístavní či jiné poplatky, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy.

Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

4. Práva a povinnosti zákazníka

Základní práva zákazníka

- právo na řádné poskytnutí objednaných služeb,
- právo na obdržení informací o aktuálních pasových a vízových povinnostech,
- právo na dodatečné informace, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvláště kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba,
- právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny,
- právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy, a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek,
- právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu nejpozději 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka,

- g) právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek,
- h) právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona (zákon č. 111/2018 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu),
- i) práva a povinnosti při letecké přepravě se řídí mezinárodními smlouvami,
- j) právo na informovanost o identitě skutečného leteckého přepravce.

Základní povinnosti zákazníka

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění **potřebných** formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.),
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků,
- d) zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek,
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb,
- g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů,
- h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat,
- i) řídit se pokyny průvodce nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb,
- j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb,
- k) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy.

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

Před plněním smlouvy

- a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
 - při zrušení služeb cestovní kanceláře,
 - při závažné změně programu, trasy, místo ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové (odjezdové) trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů,
 - při navýšení ceny zájezdu o více než osm procent.
- c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- d) CK si vyhrazuje právo zrušit služby, jejichž součástí je autobusová doprava, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 20 cestujících. O zrušení služeb je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 7 dnů před odjezdem.
- e) CK si dále vyhrazuje právo zrušit všechny objednané služby v případě, že nebyl dosažen minimální počet účastníků potřebných pro realizaci služeb. O zrušení všech objednaných služeb je CK povinna informovat do 20 dnů před zahájením zájezdu.
- f) CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy před zahájením zájezdu zprostit tehdy, prokáže-li, že ke zrušení došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

V průběhu plnění smlouvy

- a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v jejich průběhu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízcí se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb,
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.
- V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny. CK 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 a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.
- b) U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.
- c) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepřízně počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.
- d) CK neručí za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě, tuto odpovědnost přebírá letecká společnost. Pokud dojde ke škodě zavazadla, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušné letiště a sepsán protokol potřebný pro další jednání s leteckou společností. Náklady spojené s vyřizováním reklamace nese klient.
- e) CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona a škoda byla způsobena:
- zákazníkem,
 - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu,
 - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Ve výše uvedených případech, je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc, ale není povinna hradit vzniklé náklady.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před plněním smlouvy od smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy musí podat písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK stornopoplatky. Při odstoupení od smlouvy před čerpáním služeb v době:

- a) **více než 60 dní** – skutečně vzniklé náklady, nejméně však **1000 Kč** za osobu,
- b) **od 59 dnů do 30 dnů** – skutečně vzniklé náklady, nejméně však **40 %** z předem stanovené ceny,
- c) **od 29 dnů do 15 dnů** – skutečně vzniklé náklady, nejméně však **50 %** z předem stanovené ceny,
- d) **od 14 dnů do 8 dnů** – skutečně vzniklé náklady, nejméně však **80 %** z předem stanovené ceny,
- e) **v době kratší než 7 dní** – **100 %** předem stanovené ceny.

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započetí poskytovaných služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svoji vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu ztráty, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytovaných služeb.

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. V případě změny jména zákazníka dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 300 Kč.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornopoplatkům.

Stornopoplatek u letenek a leteckých zájezdů se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti). Většina letenek je neměnná a nevratná. Zákazník se zavazuje, že navíc uhradí případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly.

7. Reklamacce

Zákazník má právo reklamovat služby, které mu nebyly poskytnuty v plném rozsahu či kvalitě. Reklamacce však musí být oznámena na místě pobytu bez zbytečného odkladu průvodci/delegátovi nebo zástupci CK. Není-li možné reklamaci vyřídit na místě, je nutné pořídit zápis s uvedením předmětu reklamacce s datem ohlášení, s podpisem průvodce/delegáta nebo zástupce CK. Zápis o reklamaci je nutné doručit do CK bez zbytečného odkladu.

8. Pojištění, doklad o pojištění

Povinné smluvní pojištění CK

CK je pojištěna ve smyslu novely zákona č. 111/2018 Sb., u Generali pojišťovny a. s. (v souladu s novelou původního zákona č. 159/1999 Sb.) a Občanského zákoníku č. 89/2012.

Cestovní pojištění zákazníka

V případě že, si klient u CK objedná a uhradí komplexní cestovní pojištění, bude v ceně zájezdů zahrnuto komplexní cestovní pojištění zákazníka. Rámcová pojistná smlouva na toto pojištění je uzavřena s příslušnou pojišťovnou a nový zákazník je doplněn do seznamu pojištěných současně s uzavřením cestovní smlouvy. Při pojistných událostech poskytuje CK potřebné informace, avšak zákazník si vyřizuje pojistnou událost s pojišťovnou samostatně. CK dá zákazníkovi kartičku s kontaktním číslem na asistenční službu, se kterou zákazník v případně pojistné události musí okamžitě komunikovat a řídit se pokyny asistenční služby (na účet volaného). Při nedodržení tohoto postupu nekryje pojišťovna jakékoli vzniklé náklady.

9. Pořizování obrazových, zvukových a zvukově obrazových záznamů zákazníka

Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s ustanovením §84 a následně zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické, zvukové a zvukově obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti), cestovní kancelář je oprávněna všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územní a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ustanovením §87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně.

10. Odpovědnost CK za řádné poskytnutí služeb, pomoc v nesnázích

CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

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

11. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK **vstupují v platnost dne 17. 9. 2019** a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované CK. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavřené smlouvy. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě pro potřeby cestovní kanceláře CK, a to za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu §5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených v této smlouvě.