

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře AGRO TOUR Praha, s.r.o.

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář AGRO TOUR Praha, s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané Záväzné objednávky služeb cestovního ruchu nebo Cestovní smlouvy (dále jen „smlouva“) potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným zástupcem) 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 31 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 31 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem, nebo poštovní poukázkou. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

3. Cena

Cenu 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, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 5 %.

Písemně 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

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí objednaných služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží 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.
- právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistitelů, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona¹

- práva a povinnosti při letecké přepravě se řídí mezinárodními smlouvami, které umožňují omezení náhrady škody, mj. Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě (tzv. Varšavská úmluva, publik. pod č. 15/1935 Sb., doplněná Haagským protokolem, publik. pod č. 15/1966 Sb.) a dalšími mezinárodními smlouvami a nařízením ES č. 261/2004, jimiž se též řídí uplatňování a rozsah náhrady škody v letecké přepravě. Úmluvou o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě (Montrealská úmluva), za škody způsobené zničením, poškozením, ztrátou či zpožděním zavazadel při letu dopravě z EU kdekoliv na světě lze žádat o náhradu až do výše 1.000 SDR (kurs SDR vyhláší ČNB).

K mezinárodním smlouvám se uvádí v § 852 j občán. zákoníku v odst. 3, že v případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé ze závazků z cestovní smlouvy a toto omezení je uvedeno v cestovní smlouvě v souladu s touto mezinárodní smlouvou, není CK povinna nahradit škodu, za kterou odpovídá, ve výši přesahující omezení uvedené v cestovní smlouvě

K základním povinnostem zákazníka patří:

- 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.)
- 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
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- 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
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- 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.

- řídít se pokyny původce 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 závazného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb
- hradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné ole smlouvy

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

- Před plněním smlouvy
 - 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.
 - 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 kancelář
 - při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin
 - při závazné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závaznou 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.
 - Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že s její změnou souhlasí.
 - CK si vyhrazuje právo zrušit služby, jejichž součástí je autobusová doprava, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30 cestujících. O zrušení služeb je CK povinna zákazníka informovat písemně nejpozději 7 dnů před odjezdem.
 - 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 zákazníka informovat písemně nejpozději do termínu vyznačeném ve smlouvě.
- V průběhu plnění smlouvy
 - 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 blízké 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 případech, 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 zásluhy 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.

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 plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.

CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodu porušení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, 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.

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 písemně odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK stornopoplatky. Při odstoupení od smlouvy před čerpáním služeb v době:

- více než 60 dní.....skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 1.000 Kč za osobu,
 - od 60 dne do 30 dne.....skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 30 % z předem stanovené ceny,
 - od 29 dne do 14 dne.....skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 50 % z předem stanovené ceny,
 - od 13 dne do 4 dne.....skutečně vzniklé náklady, nejmeně však 80 % z předem stanovené ceny,
 - o době kratší než 4 dny.....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 určeni počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započítá poskytovatých služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odbírat 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 poskytovaných služeb svoleně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. V případě změny jména zájezdní dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 300,- Kč.

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

7. Reklamační řád

1) Reklamace

- CK odpovídá zákazníkovi ve smyslu §852i odst. 1) občanského zákoníku za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy
- Zákazník poskytuje součinnost při řešení reklamací, zejména podání informací, předložení dokladů prokazujících skutkový stav, umožnění zástupci CK či zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamací.

2) Uplatňování reklamací

- Zákazník musí uplatnit reklamaci ve smyslu §852j odst. 2) občanského zákoníku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Cestovní smlouvy, jinak právo zaniká
- Je-li uzavřené cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou je lhůta dle §852i odst. 2) občanského zákoníku zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury
- Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, přičemž uplatnění reklamací na místě samém umožní odstranit vady okamžitě, resp. nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamacie uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacie, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacie průkazně skutkově doloží. Současně předloží doklad o poskytnuté službě.

3) Vyřizování reklamací

- Reklamacie vč. odstranění vady musí být vyřízena dle zák. 634/1992 Sb. v platném znění bez zbytečného odkladu ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřené podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie vč. odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne prokazatelného uplatnění reklamacie, pokud se zákazníkem není dohodnuta lhůta delší.
- Pokud není reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, sepíše zástupce cestovní kanceláře se zákaznickem protokol / potvrzení o přijetí reklamacie. V protokolu / potvrzení o přijetí reklamacie či písemném reklamačním podání musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem a předmětem reklamacie, datum podání reklamacie. Pokud zákazník předá zástupci CK písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacie, musí být tato skutečnost v protokolu / potvrzení o přijetí reklamacie výslovně uvedena. Protokol / potvrzení o přijetí reklamacie musí podepsat obě strany.

4) Způsoby vyřízení reklamacie

- V případech, kdy je reklamacie posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamacie zejména v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby cestovním ruchem. Podle charakteru reklamacie je možné poskytnout zákazníkovi náhradní služby cestovního ruchu, po dohodě příslušně poskytnout přiměřenou slevu z ceny, případně jiný vhodný způsob.
- V případech, kdy je reklamacie posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacie ve smyslu §19, odst. 3) zák. 634/1992 Sb. v platném znění.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (viz major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

8. Pojištění, doklad o pojištění

1) Povinné smluvní pojištění CK

V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona¹, uzavírá CK se zákaznickem Cestovní smlouvu. Cestovní smlouva je současně **Dokladem o pojištění** podle § 6 odst. 3 zák.č. 159/1999 Sb. Na zájezd podle Cestovní smlouvy se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevratí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pro případ **repatriace ze zahraničí** podle bodu a) j bytavi CK zákazníka před nástupem na cestu asistenční kartičkou poskytovány s potřebnými informacemi a kontakty. V případě pojistné události pojišťovna poskytne plnění zabezpečením dopravu z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Pro případy **refundace nákladů** podle bodů b) a c) je povinen zákazník nejpozději do 6 měsíců učinit písemně oznámení na adresu Kanceláře pojištětele: Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s. Koží ul. 5/916, P.O.Box 809, 11121 Praha 1. Společně s oznámením předloží tuto smlouvu, případně další vyžádané doklady.

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.

2) Cestovní pojištění zákazníka

V případě že, si klient u CK AGRO TOUR Praha, s.r.o. objedná a uhradí komplexní cestovní pojištění, bude v ceně zájezdu 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 pojištění událostech poskytuje CK potřebné informace, avšak zákazník si vyřizuje pojistnou událost s pojišťovnou samostatně.

9. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK „AGRO TOUR Praha, s.r.o.“ vstupují v platnost dne 6. 2. 2012 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 ostatních plati ustanovení obecně závazných právních předpisů.

¹ Zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu