

OBCHODNÍ PODMÍNKY

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

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní agenturou „AGRO TOUR Praha, s. r. o.“ (dále jen CA) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané Smlouvy o zprostředkování zájezdu/pracovní cesty (dále jen „smlouva“) potvrzené CA a úhrady zálohy na účet CA.

Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Obchodní podmínky CA uznává a souhlasí s nimi. Nedílnou součástí jsou i Všeobecné smluvní podmínky příslušné cestovní kanceláře (dále jen CK), která zájezd/pracovní cestu zajišťuje a s kterou CA na přípravě i realizaci spolupracuje.

CA zprostředkovává v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. a Občanského zákoníku č. 89/2012 zajištění a prodej zájezdu/pracovní cesty a jiných služeb cestovního ruchu u příslušné cestovní kanceláře. U zájezdu/pracovní cesty i jiných služeb je vždy uvedeno jméno příslušné zajišťující CK.

Potvrzením smlouvy se CA zavazuje zákazníkovi zprostředkovat služby u příslušné zajišťující CK v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

2. Platební podmínky

Platební podmínky se řídí Všeobecnými smluvními podmínkami příslušné CK, která zájezd zajišťuje a s kterou CA na přípravě i realizaci spolupracuje. CA 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 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 agentury) 7 dní. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku odpovídá CA vždy zákazník.

3. Cena

Cenou za služby (za plnění smlouvy) se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě.

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

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

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

Je-li CA na žádost příslušné zajišťující CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy..

4. Práva a povinnosti zákazníka

Základní práva zákazníka

- a) právo na řádné poskytnutí objednaných služeb,
- b) právo na obdržení informací o aktuálních pasových a vízových povinnostech,
- c) právo na dodatečné informace, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu/pracovní cesty. Právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny.
- d) právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy, a to odstoupením za podmínek, které jsou v souladu s uvedenými ve Všeobecných smluvních podmínkách příslušné zajišťující CK.
- e) právo písemně oznámit CA, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CA 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 CA v termínu nejpozději 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK i CA vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka,

- f) právo na reklamaci vad v souladu s uvedenými ve Všeobecných smluvních podmínkách příslušné zajišťující CK.
- g) právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění příslušné zajišťující 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),
- h) práva a povinnosti při letecké přepravě se řídí mezinárodními smlouvami,
- i) právo na informovanost o identitě skutečného leteckého dopravce.

Základní povinnosti zákazníka

- a) poskytnout CA a tím i příslušné zajišťující 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, mají CA a CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek,
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat CA své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- f) převzít od CA 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, příslušnou zajišťující 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 CA na žádost příslušné zajišťující 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 („Před plněním smlouvy“ a „V průběhu plnění smlouvy“) a jejich právní důsledky, rušení služeb aj. jsou v souladu s Všeobecnými smluvními podmínkami příslušné zajišťující CK a jsou ze strany CA zákazníkovi předány (viz 1. Vznik smluvního vztahu).

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a stornopoplatky se řídí storno podmínkami příslušné zajišťující CK

CA sama žádné storno poplatky neúčtuje. Výjimkou jsou pouze případy, kdy k realizaci zájezdu/pracovní cesty nedojde z důvodu, že zákazník nezaplatí zájezd/pracovní cestu v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu/pracovní cestě nebo objednaný zájezd/pracovní cestu uhradí, ale nezašle CA příslušnou smlouvu o zájezdu/pracovní cestě. V těchto případech hradí zákazník CA storno poplatek ve výši 100% ceny zájezdu/pracovní cesty.

7. Reklamáce

Zákazník má právo reklamovat služby, které mu nebyly poskytnuty v plném rozsahu či kvalitě. Reklamáce však musí být oznámena na místě pobytu bez zbytečného odkladu průvodci/delegátovi nebo zástupci příslušné zajišťující CK. Není-li možné reklamaci vyřídit na místě, je nutné pořídit zápis s uvedením předmětu reklamáce s datem ohlášení, s podpisem průvodce/delegáta nebo zástupce příslušné zajišťující CK. Zápis o reklamaci je nutné doručit do CA bez zbytečného odkladu. Reklamaci zájezdu/pracovní cesty přepoše CA obratem příslušné zajišťující CK k dalšímu vyřízení. CA není

oprávněna řešit reklamace vyplývající ze smlouvy o zájezdu/pracovní cestě, pouze odpovídá za jejich předání příslušné zajišťující CK.

8. Pojištění, doklad o pojištění

Povinné smluvní pojištění příslušné zajišťující CK

Příslušná zajišťující CK je pojištěna ve smyslu Zákona č. 159/1999 Sb. (novela č. 111/2018 Sb.) a Občanského zákoníku č. 89/2012.

Cestovní pojištění zákazníka

V případě, že si klient u CA a tím i příslušné zajišťující CK objedná a uhradí komplexní cestovní pojištění, bude v ceně zájezdu/pracovní cesty 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 příslušná zajišťující CK, prostřednictvím CA, potřebné informace, avšak zákazník si vyřizuje pojistnou událost s pojišťovnou samostatně. CA 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 je v souladu s Všeobecnými smluvními podmínkami příslušné zajišťující CK

10. Odpovědnost CA a příslušné zajišťující CK za řádné poskytnutí služeb, pomoc v nesnázích

Příslušná zajišťující 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 Obchodní podmínky cestovní agentury (CA) AGRO TOUR Praha, s.r.o. **vstupují v platnost dne 01. 08. 2020** a vztahují se obecně na všechny zájezdy/pracovní cesty a služby cestovního ruchu zprostředkované CA a poskytované příslušnou zajišťující CK. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavřené smlouvy. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

Cestovní agentura (CA) AGRO TOUR Praha, s.r.o., jako správce osobních údajů prohlašuje, že chrání osobní údaje svých zákazníků, které v souvislosti se svou činností získává a zaručuje jejich plnou ochranu v rámci těchto „Obchodních podmínek cestovní agentury AGRO TOUR Praha, s.r.o.“ a právních předpisů.