

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ AGENTURY PRO ROK 2008 - 2017

Rozsah platnosti:

Těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) se řídí smluvní vztahy uzavírané mezi Pavel Raftl, IČ: 16 08 75 69, s místem podnikání Černokostelecká 10, Praha 10, jako cestovní agentura (dále již jen „CA“) a druhými stranami (dále jen „**zákazník**“), prostřednictvím objednávky, jejíž vzor tvoří nedílnou přílohu těchto VOP, a jejichž předmětem je zajištění **jednotlivých služeb či souhrnu kombinace jednotlivých služeb cestovního ruchu**, a zorganizování, zrealizování a prodej, případně zprostředkování prodeje těchto služeb, **vyjma prodeje zájezdů**. V rámci této činnosti je CA oprávněna prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní rády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

Právní vztahy založené těmito VOP se řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a dále zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu, ve znění pozdějších předpisů.

V případě, odchylují-li se tyto VOP od dispozitivních ustanovení právních norem platného právního řádu ČR, mají před těmito normami přednost. Případné odlišné podmínky zákazníka jsou platné jen v případě jejich výslovného předchozího písemného odsouhlasení CA.

Tyto VOP se použijí výlučně na případy uzavírání smluv, na podkladě objednávky, jejíž vzor tvoří nedílnou přílohu těchto VOP.

V případě, je-li mezi účastníky uzavřena zvláštní smlouva, uzavřená nikoliv prostřednictvím objednávky, jejímž předmětem je taktéž zajištění **jednotlivých služeb či souhrnu kombinace jednotlivých služeb cestovního ruchu**, a zorganizování, zrealizování a prodej, případně a zprostředkování prodeje těchto služeb, **vyjma prodeje zájezdů**, tyto VOP se na takový případ neuplatní, nedohodnou-li se strany výslovně jinak.

Prohlášení CA:

CA prohlašuje, že má živnostenské oprávnění, které jí opravňuje k výkonu činnosti, jejímž předmětem je činnost uvedená v této smlouvě, tzn. činnost cestovní agentury, a že splňuje podmínky výkonu této činnosti tak, jak jsou tyto uvedeny zejména v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu, ve znění pozdějších předpisů. Živnostenské oprávnění bylo uděleno Úřadem Městské části Praha 10, Živnostenským odborem, dne 22.1.2008, pod č.j. OŽI/U1692/2008/Bor.

Definice pojmů:

„**Zákazníkem**“ je osoba, která uzavře s cestovní agenturou smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena, a to způsobem, jak uvedeno v těchto VOP. Zákazníkem je i osoba, na kterou byla smlouva převedena za podmínek stanovených v těchto VOP.

„**Akci**“ se rozumí zajištění jednotlivých služeb či souhrnu služeb poskytovaných cestovní agenturou **v rámci jednoho plnění, které je taktéž vymezeno v nabídce výletů** a jejichž předmětem je zajištění **jednotlivých služeb či souhrnu kombinace jednotlivých služeb cestovního ruchu**, a zorganizování, zrealizování a prodej, případně a zprostředkování prodeje těchto služeb, **vyjma prodeje zájezdů. Obsahem akce jsou všechna dílčí plnění v rozsahu uvedeném v nabídce výletů.**

„**Akci**“ se taktéž rozumí časový interval mezi započítáním akce – odjezdem či odchodem z nástupního místa, do okamžiku navrácení do nástupního místa či jiného místa, zákazníkem sděleného, v němž tento dle vlastní vůle akci ukončí.

„**Nabídka výletů**“ je popisem akce, v němž jsou uvedeny veškeré služby, které jsou obsahem té které akce, cena akce, termín akce, příp. jiné skutečnosti, a jehož obsah je pro CA, není-li níže uvedeno jinak, závazný. Nabídka výletů je zpravidla zveřejněna na adrese www.horskedrahy.eu.

„**Pokyny akce**“ jsou písemnou informací CA zákazníkům platně přihlášeným na akci, kterou CA rozesílá před započítáním akce, a kde jsou specifikovány bližší pokyny k akci. Pokyny akce je CA povinna poskytnout pouze v případě výslovného vyžádání zákazníkem.

1. Vznik smluvního vztahu:

Cestovní agentura obstarává akce či účast na těchto akcích na základě závazné objednávky. Obchodní případy jsou uzavírány na základě písemné/e-mailové/internetové řádně vyplněné a podepsané objednávky zákazníka vůči CA. V případě, došlo-li k učinění objednávky ústní formou, je zákazník povinen tuto nejpozději do 48 hodin doplnit o písemné vyhotovení. Obdrženou objednávku CA zákazníkovi nejpozději následující pracovní den potvrdí. V případě písemného potvrzení má zákazník právo do 24 hodin od obdržení potvrzení objednávky podat zprostředkovateli návrh na změnu objednávky, nebo její zrušení. Neučiní-li tak ve stanovené lhůtě, je obchodní případ mezi účastníky uzavřen, a to v té době, která byla uvedena v potvrzení objednávky. Za potvrzení objednávky lze považovat i faktické započítání plnění CA, nebo její faktické splnění CA. Zákazník vyplňuje objednávku na předtištěném formuláři a zodpovídá za správnost a úplnost všech údajů. Objednávka platí pro všechny osoby na ní uvedené, přičemž za smluvní závazky všech těchto osob ručí podepsaný objednatel.

Pro rozsah smluvně objednávkou sjednané akce je závazný popis akce uvedený v nabídkovém listě. Rozšíření nebo dohodnuté změny akce nad rámec nabídkového listu musí být písemně uvedeny v dodatku závazné objednávky potvrzeném CA, a zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím v termínu splatnosti plateb ceny akce.

Zákazníci jsou povinni dostavit se na místo odjezdu či započítání akce včas podle informací, které jsou uvedeny v nabídkovém listě, nebo které obdrží v pokynech CA před odjezdem či před započítáním akce. U zájezdů se zajištěním dopravy je za platné místo nástupu považováno místo, které je uvedeno na závazné objednávce. Jakákoliv změna je možná pouze na základě písemného potvrzení CA.

2. Objednávka:

Objednávka zákazníka musí být učiněna na předepsaném formuláři, přičemž musí obsahovat nejméně tyto podstatné náležitosti:

- a) jméno, příjmení,
- b) r.č. nebo dat. nar., nebylo-li r.č. přiděleno
- c) adresa trvalého bydliště
- d) telefon/e-mail
- e) číslo OP/cestovního pasu
- f) kód akce
- g) cena akce
- h) počet přihlašovaných osob
- i) termín
- j) způsob platby – převodem na účet
- k) nástupní místo
- l) podpis zákazníka – možno v naskenované podobě
- m) datum podpisu – datum vyplnění objednávky

V případě, nebude-li objednávka obsahovat nejméně výše uvedené náležitosti, není učiněna platně. V případě, ukáže-li se jakýkoliv údaj zákazníka na objednávce uvedený jako nepravdivý, odpovídá tak zákazník CA za škodu, která by jí nepravdivostí tohoto údaje vznikla.

3. Cena akce a platební podmínky:

Cenou akce se rozumí cena za souhrn služeb poskytovaných CA v rámci jedné akce v rozsahu uvedeném v nabídkovém listě. Cena je vždy uvedena již s DPH. Řádným vyplněním objednávky a jejím odesláním CA zákazník vyslovuje svůj souhlas s cenou akce. Zákazník je povinen v předepsaném termínu, (nejpozději však do termínu uvedeného ve formuláři "Potvrzení rezervace výletu") složit zálohu ve výši 50% celkové ceny akce a nejpozději do 30 dnů před započítáním akce uhradit doplatek. Při objednávce ve lhůtě kratší než 30 dnů před započítáním akce je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu najednou do 24 hodin ode dne potvrzení objednávky. Nebudou-li záloha nebo doplatek uhrazeny v předepsaném termínu, je CA oprávněna zrušit účast zákazníka na akci bez jakéhokoliv dalšího upozornění, v případě doplatku bude takovéto nezaplacení současně kvalifikováno jako storno zákazníka. Lhůty a podmínky tohoto odstavce se vztahují na skutečné inkaso úhrad na účtu CA.

4. Cestovní doklady:

V případě akce, která se uskutečňuje částečně v zahraničí, je zákazník povinen mít s sebou platný doklad totožnosti, který jej opravňuje k překročení hranic státu, zejména cestovní doklad (pas). Je přitom povinen dbát, aby tento doklad byl platný ještě nejméně po dobu 3 měsíců po datu skončení akce. CA nenese zodpovědnost za případné škody vzniklé neplatností nebo neúplností osobních či cestovních dokladů, respektive nevypuštěním zákazníka na území cílového státu či státu, který není cílovým státem, ale přes který probíhá transit.

5. Změny sjednaných podmínek:

Akce jsou připravovány v určitém časovém předstihu před jejich započítáním a veškeré informace uvedené v nabídkovém listu odpovídají situaci v době tisku. CA si proto vyhrazuje právo na určité změny, přičemž rozlišuje mezi změnami podstatnými a ostatními.

Za „**změny podstatné**“ je nutné považovat:

- a) přesun termínu konání akce o více než 48 hodin,
- b) navýšení ceny akce
- c) změnu způsobu dopravy
- d) rozlehlejší změnu programu, spočívající ve zkrácení akce či vypuštění dílčí části akce, jejíž hodnota činí alespoň 20% celkové ceny akce

V případě podstatných změn si CA bez zbytečného odkladu vyžádá stanovisko zákazníka a současně určí lhůtu k vyjádření souhlasu se změnou obsahu či podmínek akce. Nevyjádří-li se zákazník v této lhůtě, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě vyjádřeného nesouhlasu má zákazník právo na vrácení již zaplacené částky nebo na její převod k úhradě jiné akce zájezdu bez stornopoplatků.

Nejde-li o změny podstatné, má se za to, že jde o „**změny ostatní**“, jimiž se rozumí např. ale ne výlučně:

- změna trasy dopravy

V případě ostatních změn se CA zavazuje učinit opatření, aby byl zákazník bez zbytečného odkladu o takové skutečnosti informován.

6. Odpovědnost:

CA nese odpovědnost za škody, vyplývající z změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním zákazníka (vědomé nečerpání služeb či neúčast na akci, nerespektování pokynů CA či smluveného průvodce či norem a zákonů navštíveného či transitního státu, dopravce apod.).

CA nese odpovědnost za škody, vyplývající z důvodu „vyšší moci“ - tj. zejména v důsledku událostí, kterým CA nemohla zabránit ani při vynaložení nezbytného úsilí, které po ní lze oprávněně požadovat.

U akcí prodávaných na poslední chvíli s výraznými slevami, tj. slevami více jak 20%, si CA vyhrazuje právo upravit některé služby odlišné od popisu v nabídkovém listě.

Není-li uvedeno jinak, použijí se na odpovědnost obecná ustanovení občanského zákoníku.

7. Zrušení akce:

CA si vyhrazuje právo ve výjimečných případech zrušit vypsanou akci, a to zejména při nedostatečném počtu účastníků přihlášených na akci. Minimální počet míst, která je nutno obsadit, aby se akce uskutečnila, je v každém jednotlivém případě uveden v nabídce výletů. Zrušit takto akci je možné nejpozději 20 dnů před jejím započítáním a v téže lhůtě je CA povinná informovat zákazníka. V takových případech poskytne CA možnost náhradní akce pokud možno s obsahovou náplní obdobnou zrušené akci a na srovnatelné úrovni, a v případě, nevyužije-li zákazník nabídky náhradní akce, vrátí zákazníkovi již složené úhrady.

Z důvodu vyšší moci může CA zrušit akci bez stanovení jakékoliv lhůty a současně má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb.

V případě přerušování akce či cesty z důvodu vyšší moci je CA povinná učinit veškerá opatření k dopravení zákazníka zpět do nástupního místa. Dodatečné náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem. Zákazník může zrušit svoji účast na akci kdykoliv před jejím započítáním doporučeným dopisem nebo e-mailem. Při takovém zrušení akce je nutné uhradit stornopoplatky podle termínu, kdy ke zrušení došlo:

- a) Stornopoplatek 50% z ceny akce, pokud ke zrušení dojde v období 60 až 30 dní před termínem akce.
- b) Stornopoplatek 75% z ceny akce, pokud ke zrušení dojde v období 29 až 7 dní před termínem akce.
- c) Stornopoplatek 100% z ceny akce, pokud ke zrušení dojde v době kratší než 7 dní před termínem akce.

Veškeré výše uvedené poplatky se účtují za každou stornovanou osobu.

8. Reklamáce kvality služeb:

Neposkytne-li CA sjednané služby v plném rozsahu a kvalitě, má zákazník možnost uplatnit právo z odpovědnosti za vadu. Takováto reklamáce musí být uplatněna bez zbytečného odkladu u CA či smlouveného průvodce, který je povinen sjednat nápravu. Nepodaří-li se závadu odstranit, je nutné sepsat o příslušných skutečnostech krátký zápis, který CA či smlouvený průvodce podepíše a doplní svým stanoviskem. V tomto případě je nutné reklamaci osobně nebo doporučeným dopisem předat spolu se zápisem do CA, nebyla-li CA osobou, která zápis sepsala, nejpozději však do 5 dnů po ukončení akce. CA je povinná rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamáce. Ve složitějších případech je CA oprávněna vyžádat si u zákazníka odklad. Pokud v průběhu akce není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny akce ani na odstoupení od smlouvy.

9. Pojištění:

Obsahem plnění CA v rámci akce není pojištění účastníků účastnících se akce.

CA si dovoluje doporučit přípojištění léčebných výloh (není v ceně akce), které pokrývá náklady na léčení, léky a repatriaci v případě úmrtí pojištěného. Pojistná smlouva vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou.

10. Zavazadla:

Převoz zavazadel do hmotnosti 5 kg/os v dopravních prostředcích pořadatele je zdarma. Při překročení této hmotnosti není pořadatel povinen přijmout zavazadla k dopravě. Má-li pořadatel k dispozici prostor k přepravě nadlimitních zavazadel, může je přijmout, zákazník je však v takovém případě povinen jejich přepravu uhradit.

Zákazník je povinen naložit svá zavazadla do dopravního prostředku nebo předat přepravci již před nastoupením do dopravního prostředku a v cílové destinaci si je ihned převzít. Stejně tak při návratu z akce. CA nepřebírá záruky za ztrátu nebo zcizení zavazadel.

11. Zpoždění:

CA plánuje přepravy s nezbytnými rezervami, neručí však za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či k přetížení silničních cest a stávek. Zákazníci musí při plánování přípojů, obchodních termínů a návazných soukromých věcí brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případech zpoždění (a to i v případě příjezdu do cílového místa akce) nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu případné škody či na slevu z ceny akce.

V případě, nedostaví-li se zákazník na místo odjezdu včas, a to z jakéhokoliv důvodu, byť nezaviněného zákazníkem, není CA povinná zajistit mu náhradní odvoz a zákazníkovi nevzniká právo na odstoupení od smlouvy, náhradu případné škody či na slevu z ceny akce.

12. Zpracování osobních údajů:

Zákazník uděluje souhlas, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla uvedeného v závazné objednávce zpracovávala CA v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CA a spolupracujícím osobám CA a jejím profesionálním poradcům, a dále osobám, které jsou oprávněny služby CA nabízet a poskytovat. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn a podpisem objednávky uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. rovněž i jménem všech osob uvedených na objednávce. V případě, ukáže-li se toto prohlášení zákazníka nepravdivým, odpovídá tak zákazník CA za škodu, která by jí nepravdivostí tohoto tvrzení vznikla.

13. Povinnosti zákazníků:

Zákazník je povinen řídit se pokyny CA, které obdržel před započítáním akce, a dále pokyny udělenými CA v průběhu akce.

V případě, nedostaví-li se zákazník v termínu pro zahájení akce na místo odjezdu, příp. na místo nástupní, není CA povinná vyčkat jeho příchodu a zákazník bere na vědomí, že takový případ bude považován za nenastoupení akce se ztrátou nároku na vrácení plnění.

V případě, nedostaví-li se zákazník v termínu odjezdu zpět na místo odjezdu, příp. na místo nástupní, je CA povinná vyčkat jeho příchodu nejdéle 1 hodinu, a přesáhne-li doba zpoždění zákazníka s nastoupením zpáteční cesty dobu 1 hodiny,

není CA povinná vyčkat jeho příchodu a zákazník bere na vědomí, že dopravu zpět je povinen si zajistit již sám, a to bez nároku na náhradu nákladů, přičemž takový případ bude považován za porušení povinností zákazníka a zákazník odpovídá CA za škodu, kterou jí případně zpožděním v důsledku vyčkávání na zákazníka způsobil.

14. Účast nezletilých osob:

Účast na veškerých akcích CA je podmíněna následujícím:

- a) účastní-li se akce osoba plnoletá, zodpovídá tato sama za sebe
- b) účastní-li se akce osoba ve věku 15-18 let, je povinná předložit písemný souhlas opatřený úředním ověřením podpisu zákonného zástupce se svou účastí podepsaný jejím zákonným zástupcem, nebo je povinná dostavit se k odjezdu na akci spolu se svým zákonným zástupcem, který svůj souhlas stvrdí písemně před CA. Taková osoba taktéž za sebe plně odpovídá.
- c) účast osoby ve věku do 15 let je podmíněna účastí taktéž zákonného zástupce nezletilé osoby, který za ni nese plně odpovědnost.

15. Ostatní ustanovení:

Tyto VOP jsou součástí objednávky mezi CA a klientem a nabývají účinnosti podpisem objednavatele na cestovní smlouvě. Vyplněním objednávky, podpisem a jejím odesláním CA vyslovuje zákazník svůj souhlas s těmito VOP a zavazuje se jimi řídit a zavazuje se, že se jimi budou řídit taktéž všechny osoby, které na objednávce jako další účastníky akce uvedl. Současně zákazník prohlašuje, že jím uvedené osoby jako další účastníci s těmito VOP souhlasí a budou se jimi řídit. Zákazník odpovídá CA za škodu, která by jí případně nesplněním či nepravdivostí tohoto prohlášení vznikla.

Obchodní případ uzavřený mezi smluvními stranami se bude řídit těmito VOP ve znění vyhlášeném CA v době uzavření obchodního případu. Jakékoliv změny či jakákoliv doplnění těchto VOP jsou platné vždy až pro ty obchodní případy, které byly uzavřeny po zveřejnění nového či doplněného znění těchto VOP.

Všechny spory, které vzniknou z obchodních případů uzavřených mezi smluvními stranami dle těchto VOP, a v souvislosti s nimi, které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním stran, budou rozhodovány v soudním řízení dle obecných zásad občanského soudního řízení.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto VOP neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních jejich ustanovení, která zůstávají platná a účinná. Do doby jejich nahrazení platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

V Praze dne 8.1.2017

Pavel RAFTL
Cestovní agentura