

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POŘADATELE ZÁJEZDU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) obchodní společnosti AGROLEX, s.r.o. – provozovna AGL travel, IČO: 27099407, se sídlem Ploskovičská 959/19, 184 00 Praha 8, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 96166, telefonní číslo a elektronická adresa: tel. +420 222 231 210; e-mail: info@agtravel.cz (dále jen „**CK**“) podnikající v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 159/1999**“) jsou platné pro všechny smlouvy o zájezdu, jejíž smluvní stranou je CK, jako pořadatel, ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a zákazník, kterým může být ve smyslu § 2521 OZ ve spojení s § 4 zákona č. 159/1999 Sb. jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva o zájezdu postoupena (dále jen „**zákazník**“). Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne 21.02.2021.

1.2 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK, resp. dokladu o smlouvě, tj. potvrzení o zájezdu (dále jen „**Smlouva**“). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.

1.3 Obsah práv a povinností CK a zákazníka je kromě Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu, a VOP určen rovněž popisem zájezdu v katalogu, případně v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich online verzí na internetových stránkách <http://www.AGLtravel.cz>, případně i speciálními podmínkami přiloženými ke Smlouvě, které tvoří její nedílnou součást. V případě rozporu mezi textem Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu a popisem zájezdu v jakémkoli nabídkovém materiálu nebo VOP, má přednost Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu.

1.4 CK nabízí a prodává zájezdy ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb., které realizuje na základě uzavřených smluv o zájezdu. Smlouva je uzavřena v okamžiku potvrzení ze strany CK. Při uzavírání Smlouvy prostředky komunikace na dálku (zejména internet) je Smlouva uzavřena na základě objednávky zákazníka v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK doklad o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu), resp. Smlouvu s náležitostmi potvrzení o zájezdu dle OZ, v textové podobě. Nedošlo-li k akceptaci ze strany CK dříve, je akceptací vydání tohoto dokladu o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti potvrzení o zájezdu stanovené OZ. Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory podle § 1828 OZ, zákazník souhlasí s tím, aby potvrzení o zájezdu bylo poskytnuto zákazníkovi na jiném trvalém nosiči než na listině.

1.5 Smlouva je účinná okamžikem jejího uzavření zákazníkem a CK. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti zákazníka (včetně povinnosti platby ceny zájezdu) a CK, není-li ve Smlouvě nebo dále stanoveno jinak.

1.6 Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatelem zájezdu (dále jen „**objednatel**“). Pokud s CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podpisem Smlouvy stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k výlučné komunikaci s CK i za ostatní zákazníky. Pro účely článku 2.9, 3.1(e), 4.2, 4.4 a 5.3 VOP se za zákazníka považuje toliko objednatel zájezdu, a CK je v těchto případech povinna komunikovat pouze s objednatelem. CK bude komunikovat s ostatními zákazníky, v jejichž prospěch objednatel uzavřel Smlouvu, jen tehdy, pokud o to objednatel CK výslovně požádá nebo to vyžaduje mimořádná situace, pokud zároveň objednatel uvedl kontaktní údaje na tyto osoby.

2. CENA ZÁJEZDU A PATEBNÍ PODMÍNKY

Cena

2.1 Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „**cena zájezdu**“). CK je povinna poskytnout zákazníkovi sjednané plnění až v okamžiku, kdy zákazník uhradil cenu zájezdu, ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb.

2.2 Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladech jsou uvedeny ve Smlouvě. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vycílit před uzavřením Smlouvy, jsou ve Smlouvě uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout jsou především nové zavedené místní poplatky, daně, taxi, poplatky za vstup do cílové destinace, za transit přes některou oblast, zvláštní poplatky zavážené v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.

Platební podmínky

2.3 Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby (včetně ceny zájezdu) na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě pod variabilním symbolem, kterým je číslo Smlouvy. Zákazník je rovněž oprávněn uhradit platby v hotovosti/platební kartou v sídle či provozovně CK příslušné osobě, která je za CK oprávněna jednat.

2.4 Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 2.3. případně zaplacením na pokladně CK např. na adrese sídla CK či provozovny CK. Zákazník je oprávněn uhradit provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc. Takovou osobou může být i zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy. Zákazník nese veškerou odpovědnost za jednání jím zmocněné osoby a za to, že jím zmocněná osoba uhradí CK cenu zájezdu nebo její část. Zákazník může cenu zájezdu nebo její část uhradit též osobě, která se prokáže oprávněním přijímat za CK platby zákazníkovi za zájezd (např. plná moc, smlouva o inkasu), přičemž touto osobou může být také zástupce cestovní agentury. Oprávnění příslušné osoby přijímat za CK platby za zájezd od zákazníků si však zákazník musí ověřit. CK upozorňuje, že zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy, často není zmocněn k přijetí plateb za CK.

2.5 Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, takto:

(a) zákazník je povinen při uzavření Smlouvy (nejděle do 3 dnů) uhradit zálohu ve výši 50% sjednané ceny zájezdu (včetně fakultativních výletů, viz a dalších tax a poplatků), (b) zbývající doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu.

2.6 Cena zájezdu či její část může být hrazena také formou poukazu či karty benefičních společností či obdobným bonusem či slevou (dále jen „**benefiční poukaz**“), které CK akceptuje. Použití benefičního poukazu pro platbu ceny zájezdu či její části se řídí podmínkami pro uplatnění a přijímání benefičních poukazů stanovenými vydavatelem daného benefičního poukazu. Benefiční poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě. Benefiční poukaz nelze směnít za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy ze strany CK nebo zákazníka. V případě odstoupení od Smlouvy CK vrátí zákazníkovi benefiční poukaz v hodnotě ponižené o odpůdné (pokud se uplatní). Původní benefiční poukaz se zákazníkovi nevrací. Benefičními poukazy lze hradit nejvýše 20% z celkové ceny zájezdu, a zároveň však nejvýše do výše 10.000 Kč na jeden zájezd. Benefiční poukazy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak).

3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

Práva zákazníka

3.1 Zákazník má zejména následující práva:

(a) odstoupit od Smlouvy dle článku 5.6(a) kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odpůdného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy dle čl. 5.7 a 5.7(d), případně odpůdného stanoveného CK v souladu s ust. § 2533 OZ;

(b) postoupit smlouvu dle článku 4.5 až 4.7 a v souladu s § 2532 OZ na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, pokud zákazník písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení;

(c) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb specifikovaných ve Smlouvě a na poskytnutí pomoci v nesnázích dle článku 7.1;

(d) na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem Smlouvy, podrobnosti k ochraně osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách <http://www.agtravel.cz>;

(e) na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě, potvrzení o zájezdu, v katalogu CK, který zákazníkovi předal, nebo v popisu zájezdu na internetových stránkách <http://www.agtravel.cz> k okamžiku uzavření Smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, splní pořadatel tyto povinnosti již při uzavření Smlouvy, případně neprodleně po uzavření Smlouvy), a pokud to vyžadují

okolnosti, i na předání nezbytných stvrzenek, poukázek a přepravních dokladů, zejména letenek, poukazů k ubytování nebo stravování, dokladů nutných pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiných dokladů již je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě;

(f) na sdělení údajů o povinném pojištění CK pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti dle článku 8;

(g) na sdělení údajů o komerčním cestovním pojištění zákazníka dle článku 9, pokud si jej zákazník sjednal ve spolupráci s CK;

(h) na reklamaci vad zájezdu v souladu s článkem 6.

Povinnosti zákazníka

3.2 Zákazník má zejména následující povinnosti:

(a) řádně a včas uhradit cenu zájezdu;

(b) plnit veškeré další povinnosti plynoucí ze zákona, zejm. OZ, nebo ze Smlouvy;

(c) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (včetně delegátů), ohrožila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarusovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebyť ve stavu pod vlivem nepřiměřeného množství alkoholu a nebyť ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené CK a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob, a uhradit případnou újmu, kterou způsobí;

(d) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve Smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů;

(e) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí; a v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR <http://www.mzv.cz> v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem;

(f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit je ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady;

(g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadován apod.); příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit na své vlastní náklady; CK upozorňuje, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění příslušné země;

(h) splnit na své vlastní náklady zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravci, ubytovateli apod.;

(i) uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel;

(j) veškeré záležitosti a odchylky od objednaných služeb bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, jakožto určit přiměřenou lhůtu CK k odstranění vad;

(k) komunikovat s leteckými či ostatními dopravci v případě zrušení, pozdního, přesunutí letů, mezipřistání, odepření nástupu na palubu apod., kteří nesou přímou odpovědnost zejm. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004;

(l) pozorně sledovat na letišti veškeré informační tabule a obrazovky s pokyny letiště a dopravců, zejména věnovat pozornost uváděným časům plánovaných příletů, odletů, boardingu, uváděným letištním branám (gaty), přičemž CK upozorňuje, že údaje uvedené v tomto článku se mohou měnit i rádech několika minut, jakožto řídit se pokyny letištního personálu včetně osob provádějících bezpečnostní letištní kontroly cestujících.

3.3 Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové destinaci (státu určení). Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na internetových stránkách ministerstva zahraničních věcí <http://www.mzv.cz>, přičemž je srozuměn s tím, že jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení).

4. ZMĚNA ZÁVAZKŮ ZE SMLOUVY A POSTOUPENÍ SMLOUVY

Změny závazků

4.1 CK si vyhrazuje právo změnit závazky plynoucí ze Smlouvy.

4.2 Změní-li CK závazky ze Smlouvy tak, že se jedná o nepodstatnou změnu Smlouvy, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi v textové podobě doručením oznámení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Za nepodstatnou změnu závazků ze Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ. Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.

4.3 CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem:

(a) pro případ, že CK bude nucena změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení stejné nebo vyšší jakosti;

(b) pro případ, že CK bude nucena změnit místo odjezdu na zájezd nebo místo návratu ze zájezdu (zejm. příletové nebo odletové letiště, nádraží apod.), kde nebo odkud měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník přepraven, poskytne CK zákazníkovi způsob dopravy stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu, a zároveň uhradí zákazníkovi veškeré náklady, které jsou se změnou místa odjezdu nebo místa návratu spojeny;

(c) pro případ, že CK bude nucena změnit způsob stravování, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi způsob stravování stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu. V této souvislosti CK upozorňuje, že změna formy stravování s all-inclusive na jinou formu stravování neznamená, že se jedná o změnu sjednané náležitosti zájezdu podstatným způsobem, pokud bude zákazníkovi nabídnut alternativní způsob stravování se stejnou nebo vyšší kvalitou;

(d) pro případ, že CK bude nucena změnit program zájezdu, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi alternativní program stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu.

4.4 Zamýšlí-li CK změnit závazky ze Smlouvy tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. podstatná změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnější okolnosti, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi. CK učiní oznámení v textové podobě doručením na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Spolu s oznámením CK předloží návrh na změnu závazku ze Smlouvy. CK v oznámení uvede dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy podle článku 5.6(d); důsledek pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy podle článku 5.6(d); a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě podle článku 5.6(d), platí, že se změnou závazků ze Smlouvy souhlasí.

Postoupení smlouvy

4.5 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti

na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. CK má v případě postoupení Smlouvy právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením Smlouvy ve výši 1.000 Kč (dále jen „**manipulační poplatek**“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením Smlouvy a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a tuto skutečnost zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatky za změnu letenky, jízdenky apod.). CK upozorňuje, že v některých případech náklady spojené s postoupením Smlouvy mohou být vysoké, a to např. tehdy, je-li zajištěna letecká přeprava, a v důsledku zamýšlené změny v osobách cestujících by byla CK povinná hradit vysoké poplatky leteckým dopravcům za změny v osobách cestujících. Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením Smlouvy musí zákazník doručit CK do 5 dní ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením Smlouvy zákazníkovi.

4.6 Zákazník a nový zákazník, na něhož byla Smlouva postoupena, jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

4.7 Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle Smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve Smlouvě, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby neprevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze Smlouvy je vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

5. Odstoupení od smlouvy

Odstoupení ze strany CK

5.1 CK je oprávněna před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z následujících důvodů

(a) zrušení zájezdu pro nedosažení nejnižšího počtu osob nutného k uskutečnění zájezdu (viz článek 5.3);

(b) pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (pro nevyhnutelné mimořádné okolnosti platí v zásadě obdobné podmínky dle článku 5.6(b)), tedy tyto musí mj. existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou, přičemž nemožno mít důvod v nebo být vzniklé jen z poměrů CK), v takovém případě CK zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu; nebo

(c) poruší-li zákazník podstatně svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména tehdy, poruší-li zákazník některou ze svých povinností uvedených v článku 3.2, nebo

(d) bude-li zákazník v prodlání s úhradou jakékoliv platby vůči CK.

5.2 Odstoupí-li od Smlouvy CK z důvodu dle článku 5.1(c) nebo 5.1(d), vrátí CK zákazníkovi cenu zájezdu poniženou o odpustné, jehož výše se vypočte shodným způsobem, jako se počítá odpustné v případě odstoupení od Smlouvy zákazníkem podle článku 5.7 a 5.7(d). Rozhodným dnem pro výpočet výše odpustného v případě odstoupení od Smlouvy CK je den, kdy bylo zákazníkovi odstoupení od Smlouvy doručeno.

5.3 Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, je CK oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 20 účastníků v autokarových nebo autobusových zájezdech, a 10 u leteckých a ostatních zájezdů. V takovém případě CK zákazníkovi vrátí ve lhůtě 14 dní od ukončení závazku ze Smlouvy veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:

(a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 6 dní;

(b) 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí 2 až 6 dní;

(c) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než 2 dny.

5.4 Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 3.2(c) a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, CK, jejich zástupců či dodavatelů služeb a/nebo jakýchkoli třetí osob, vyhrazuje si CK možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze Smlouvy. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí CK veškeré související náklady a vzniklou škodu.

5.5 Pro případ, že zákazník obdrží od CK poukaz na zájezd vystavený na základě zákona č. 185/2020 Sb. (Lex Voucher), přičemž jej následně uplatní takovým způsobem, že zjevně zneužije svých práv na úkor CK (zejména bezodkladně po zaplacení zájezdu poukazem na zájezd vystaveným v režimu Lex Voucher následně takto zaplacený zájezd stornuje s cílem obejít Lex Voucher a domoci se okamžité výplaty finančních prostředků), je CK oprávněna namísto vrácení ceny zájezdu ponižené o odpustné vystavit zákazníkovi opět poukaz na zájezd v nominální hodnotě zákazníkům uplatněného poukazu na zájezd ponižené o přiměřené odpustné vypočtené dle článku 5.7 a 5.7(d).

Odstoupení ze strany zákazníka

5.6 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit

(a) vždy, avšak v takovém případě je povinen, není-li dále stanoveno jinak, hradit CK odpustné;

(b) před zahájením zájezdu bez zaplacení odpustného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odpustné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinností testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka; tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odpustného;

(c) z důvodu, že CK podstatně porušila své zákonné nebo smluvní povinnosti;

(d) před zahájením zájezdu od Smlouvy z důvodu, že nesouhlasí s podstatnou změnou Smlouvy z důvodů dle článku 4.4, a to ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení návrhu na změnu závazku ze Smlouvy dle článku 4.4. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odpustné, nestanoví-li právní předpis jinak. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou závazku ze Smlouvy souhlasí.

Odstupné a vypořádání plateb

5.7 Výše odpustného, které je zákazník povinen uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od Smlouvy zákazníkem. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě

(a) více než 90 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 1.500 Kč;

(b) 90 – 61 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 30% z celkové ceny zájezdu;

(c) 60 – 31 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 40% z celkové ceny zájezdu;

(d) 30 – 15 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 60% z celkové ceny zájezdu;

(e) 14 – 7 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 80% z celkové ceny zájezdu;

(f) méně než 7 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 100% z celkové ceny zájezdu; v případě, že se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet či odjezd, má CK nárok na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

5.8 Bez ohledu na článek 5.7 platí, že minimální částka odpustného, kterou je povinen zákazník CK uhradit, činí částku ve výši 1.500 Kč za každého zákazníka. Odpustné v případě vstupenek na kulturní a sportovní akce a sjednaného cestovního pojištění činí 100% bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy. Pokud výše odpustného vypočteného podle článku 5.7 nedosahuje částky odpovídající ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu, činí odpustné částku ve výši ceny zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost zákazníka vyšší odpustného odvodní. Odůvodněným se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočítala

odstupné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odpustného. Žádost o odůvodnění výše odpustného musí zákazník doručit CK do 30 dnů ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb učiněných zákazníkem za zájezd snížených o odpustné.

5.9 V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odpustnému (pokud se hradí) a doručí zákazníkovi oznámení CK o vrácení plateb za zájezd snížených o odpustné. CK tak má právo jednostranně započíst odpustné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU

6.1 Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.

6.2 Zákazník je povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby u průvodce CK nebo jiné osoby pověřené CK tak, aby mohla být jednána okamžitá náprava. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžitě nápravy.

6.3 CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odpustného.

6.4 Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu. Zákazník má právo uplatnit svá práva z vadného plnění rovněž v kterémkoliv provozovně nebo v sídle CK. V případě ústního podání reklamace je zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepsující zástupce CK i zákazník, který podepsím vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

6.5 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dobat též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

6.6 Uplatnění zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinná po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.

6.7 Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

7. POMOC V NESNÁŽÍCH A PRÁVO NA NÁHRADU ÚJMY

7.1 V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinná poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

7.2 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníkům, CK a jejich obchodních partnerů.

7.3 CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytl jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Vytkl-li zákazník CK vadu podle článku 6.2 a neodstraní-li ji CK, má zákazník právo na náhradu škody. CK se povinnosti k náhradě újmy zprostí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu újmy je dva roky.

7.4 Umožňuje-li mezinárodní smlouva nebo jiný pro Smlouvu závazný právní předpis omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady újmy, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. CK není povinná hradit škodu ve vyšším rozsahu, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu, ledaže se jedná o náhradu újmy způsobené na zdraví, újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, nebo o jinou újmu, jejíž náhradu nelze dle pro Smlouvu závazných právních předpisů omezit.

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU

8.1 CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK s pojišťovnou Union Pojišťovna, a.s., pobočka pro Českou republiku, jejíž kontaktní údaje jsou následující: Spanělská 770/2, 120 00 Praha 2 – Vinohrady, IČO 24263796, tel. 844 111 211, <http://www.unionpojistovna.cz>. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

(a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se CK se zákazníkem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu;

(b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; a

(c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

8.2 V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky (dále jen „CR“), pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do CR vč. 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. Pojišťovna může zákazníkovi poskytnout pojistné plnění ve formě úhrady služeb, na základě kterých zákazník pokračuje ve svém zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKÁZNÍKA

9.1 Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazník má možnost si sjednat pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti. Sjednání tohoto pojištění CK doporučuje a zároveň zákazníkovi umožňuje sjednání odpovídajícího pojištění jejím prostřednictvím.

10. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI

10.1 Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo CR, kterým se řídí Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu, a to včetně těchto VOP.

10.2 V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.

10.3 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online ONITLINE DISPUTE RESOLUTION (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

10.4 Zákazník je oprávněn vůči CK uplatnit jakékoliv své případné stížnosti na adresu sídla CK, na e-mailové adrese rezervace@agltravel.cz nebo na telefonní lince 222 231 210. Případné stížnosti zákazníkovi projedná odpovědná osoba určená CK a po prezkoumání stížnosti zákazníka o výsledcích přezkoumání informuje v přiměřené lhůtě.