

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře AJV Příbram s.r.o.

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „SP“ AJV PŘÍBRAM s.r.o. - dále jen „CK“) informují a upravují vzájemné smluvní vztahy mezi AJV a fyzickými, popř. právnickými osobami, jako uživateli služeb AJV v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako jsou Občanský zákoník 89/2012 Sb. a Zákon č. 159 /1999 Sb. aj. AJV si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list, apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito podmínkami.

I. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře AJV PŘÍBRAM s.r.o. upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ) a ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi cestovní kanceláří AJV Příbram s.r.o. a zákazníkem.

Smluvní strany:

Cestovní kancelář AJV Příbram s.r.o.

AJV Příbram s.r.o., IČO 27257622, zapsána v obchodním rejstříku Měst.soudu v Praze oddíl C, vložka 108154
Koncesní listina ev.č. 321102-19790 podle zákona č. 159/1999 Sb. (dále jen „AJV“)

- a) organizuje v zahraničí i v tuzemsku akce, tj. sportovní a poznávací zájezdy a pobyty pro jednotlivce a skupiny s předem vypsáním programem a předem stanovenou kombinací služeb a cenou ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zejména § 2522 občanského zákoníku (dále jen zájezdy), jednotlivé sportovní programy a pobyty bez kombinace služeb (dále jen programy nebo pobyty) a sportovní programy, zájezdy a pobyty na objednávku,
b) zprostředkovává prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby (SCS) (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“) - prodej letenek, trajektů, pojištění, voucherů na ubytování, skipasů apod.(dále jen služby).

2) Zákazník:

Zákazníkem může být jakákoliv fyzická nebo právnická osoba. Vzájemný vztah a právní poměr mezi AJV a zákazníkem se řídí ustanovením Občanského zákoníku a zákona č.159/1999 Sb. a je upraven v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

3) Účastník akce:

- a) Účastníkem se stává zákazník, uzavřením smluvního vztahu s AJV nebo osoba v jejíž prospěch byl smluvní vztah uzavřen.
b) Účastník mladší 18 let se může akce zúčastnit jen s písemným souhlasem svého zákonného zástupce.
c) Účast osob mladších 15 let je možná pouze v doprovodu dospělé osoby s výjimkou akcí určených pro děti a mládež.
d) U akcí, které vyžadují určité fyzické nebo psychické předpoklady, se předpokládá, že účastník tyto předpoklady nebo nároky splňuje.

II. Vznik smluvního vztahu

- 1) Zákazník je oprávněn objednat zájezd, akci, pobyt, program, či jednotlivé služby cestovního ruchu ve všech prodejních místech AJV, u všech zplnomocněných prodejců (dále jen prodejců), písemně, prostřednictvím telefonu, e-mailu a prostředků komunikace na dálku.
2) Smluvní vztah při prodeji zájezdu mezi AJV a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem odsouhlasené Smlouvy o zájezdu potvrzené AJV nebo jejím prodejcem a vstupuje v platnost – nabývá účinnosti úhradou zálohy na účet AJV. Pokud zákazník uzavírá SoZ za více osob, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob pověření a souhlas jednat jejich jménem ve všech bodech dle SoZ. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje podpis předložené SoZ zákazníkem ve lhůtě určené AJV nebo jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou AJV zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci. Obsah Smlouvy o zájezdu je určen touto smlouvou, katalogem AJV, příp. jinou nabídkou s odkazem na konkrétní zájezd nebo akci a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami připojenými ke Smlouvě o zájezdu jako její nedílná součást. Před uzavřením SoZ předá AJV nebo prodejce zákazníkovi formulář Informace k zájezdu, resp. odkaz na Informace k zájezdu prostřednictvím hypertextového odkazu na www.ajvpribram.cz.
3) Smluvní vztah při prodeji programu, pobytu či jiných služeb, které nejsou ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. zájezdem, vzniká mezi AJV a zákazníkem na základě zákazníkem učiněné objednávky nebo odsouhlasené smlouvy potvrzené AJV nebo jejím prodejcem a vstupuje v platnost – nabývá účinnosti úhradou zálohy na účet AJV. Obsah smlouvy nebo objednávky je určen touto smlouvou nebo objednávkou, příp. jinou nabídkou s odkazem na konkrétní akci a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami připojenými ke smlouvě jako její nedílná součást.
4) Smluvní vztah mezi AJV a zákazníkem za použití prostředků komunikace na dálku vzniká dnem doručení písemného Potvrzení zájezdu zákazníkovi (příp. jeho pravomocnému zástupci) ze strany AJV nebo jeho zplnomocněného prodejce a vstupuje v platnost – nabývá účinnosti úhradou zálohy na účet AJV. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje zakliknutí pole „závazná objednávka“ v online rezervačním systému AJV nebo jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou AJV zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
5) Podpisem vyplněné Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy nebo dokončením objednávky při použití prostředků komunikace na dálku zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy, a potvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást této smlouvy včetně Všeobecných smluvních podmínek, uznává je a souhlasí s nimi.
6) Podpisem vyplněné Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy nebo dokončením objednávky při použití prostředků komunikace na dálku zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR) a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů AJV shromažďovala a zpracovávala osobní údaje zákazníka, jakož i dalších osob, jejichž jménem jedná, v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného zájezdu nebo služeb a pro nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných cestovní kanceláří AJV.
7) Potvrzením Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy, resp. Potvrzením zájezdu se AJV zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
8) AJV vydává nabídku akcí / zájezdů ve velkém předstihu. Vyhrazuje si proto právo oznámit před uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy změnu údajů uvedených v nabídce. V takovémto případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu, resp. jiné smlouvě nebo v Potvrzení zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené ve Smlouvě / Potvrzení zájezdu.
9) Účastníkem akce s nárokem na poskytnutí cestovních služeb se zákazník stává až po doplacení ceny v plné výši.
10) Po zaplacení celé ceny akce obdrží účastník cestovní doklady s vyznačenými sjednanými službami a podrobné informace k akci. Cestovní doklady jsou nezbytné pro účast na akci. Případně účastník obdrží Odjezdové informace, které nahrazují cestovní doklady.
11) Na základě přání zákazníka může AJV, pokud je to možné, provést změnu v termínu akce a změnu ubytování v rámci místa pobytu. AJV je oprávněna za provedení těchto změn požadovat od zákazníka vedle nezbytných nákladů také úhradu manipulačního poplatku dle odst. 9., čl. VIII.

III. Platební podmínky

- 1) Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím.
2) Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% z celkové ceny (včetně objednaných fakultativních služeb a příplatků), není-li stanoveno jinak. Zálohu je nutné uhradit do termínu rezervace.

1)

3) Doplatak celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30-ti dnů před realizací akce. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací akce je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny najednou do termínu rezervace. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4) Způsob platby: úhradu plateb lze provést převodem na účet AJV, nebo složením hotovosti v prodejním místě, přičemž za den zaplacení zájezdu nebo programu či služeb se pokládá den připsání platby na účet AJV nebo den převzetí hotovosti.

5) V případě nedodržení termínu úhrady ceny akce zákazníkem, je AJV oprávněna od smlouvy odstoupit, přičemž není dotčeno její právo na náhradu škody zákazníkem.

6) Všechny přijaté úhrady jsou až do dne ukončení akce (do poslední poskytnuté služby) účtovány jako zálohy.

IV. Cena

1) Cena akce / zájezdu nebo služby je smluvní cenou mezi zákazníkem a AJV a rozumí se jí cena uvedená ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu nebo jiné smlouvě, která zahrnuje sjednané služby, které jsou pro každou akci předem stanovené nebo dohodnuté. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

2) Případné slevy, vyhlášené AJV po datu uzavření Smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

3) Za služby, které jsou součástí akce a které účastník vlastní vinou nevyužije, se náhrada neposkytuje.

4) AJV je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a to o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho účastníka zájezdu z rozdílu nové a původní ceny za dopravu nebo z rozdílu ceny pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních, lodních nebo silničních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a to o částku odpovídající zvýšení poplatků oproti původně dohodnutým, připadající na účastníka zájezdu, nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, a to o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně, rozpočítané na jednoho účastníka zájezdu. Pokud není uvedeno jinak platí Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb kurs k 1.6. předchozího roku k datu konání zájezdu pro zimní zájezdy a k 1.1. běžného roku pro letní zájezdy.

5) Písemné oznámení (i elektronické) o zvýšení ceny zašle AJV zákazníkovi na uvedenou adresu (případně prostřednictvím elektronické komunikace na e-mailovou adresu) u zájezdu nejpozději 21 dnů před jeho zahájením, u ostatních služeb nejpozději 10 dnů před zahájením jejich čerpání.

Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu rozdíl uhradit. Při nedodržení termínu úhrady rozdílu ceny zákazníkem, je AJV oprávněna od smlouvy odstoupit, přičemž není dotčeno její právo na náhradu škody zákazníkem.

6) Je-li AJV nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne účastníkovi změnu Smlouvy o zájezdu (viz dále).

7) Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny.

8) Snížení ceny se vypočte takto:

a) z ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho účastníka zájezdu z rozdílu nové a původní ceny za dopravu nebo z rozdílu ceny pohonných hmot, nebo

b) z plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních, lodních nebo silničních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a to o částku odpovídající snížení poplatků oproti původně dohodnutým, připadající na účastníka zájezdu, nebo

c) ze směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než -10%, a to o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně, rozpočítané na jednoho účastníka zájezdu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je kurs k 1.6. předchozího roku k datu konání zájezdu pro zimní zájezdy a k 1.1. běžného roku pro letní zájezdy.

9) V případě snížení ceny má AJV právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je AJV povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

V. Práva a povinnosti zákazníka

I. Zákazník má právo zejména:

1) na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb

2) na informace o všech skutečnostech, které jsou AJV známy a které se dotýkají smluvně dojednaných služeb.

3) být seznámen s případnými změnami programu akce, rozsahu služeb a ceny

4) zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VIII (stornopodmínky)

5) písemně oznámit AJV účast jiné osoby na zájezdu místo něho. V oznámení musí současně uvést prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s již uzavřenou Smlouvou o zájezdu a že splní všechny podmínky k účasti na tomto zájezdu. Toto oznámení nesmí být doručeno AJV později než 7 dní před zahájením zájezdu a AJV změnu v osobě zákazníka akceptuje, pokud nový zákazník splňuje podmínky k účasti na zájezdu a nebrání-li jeho účasti stanovené lhůty, apod. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které AJV v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

6) na reklamaci vad a jejich vyřízení v souladu s reklamačním řádem

7) na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na akci a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami

8) u zájezdu obdržet spolu se Smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění AJV pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

9) u zájezdu nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením na obdržení dalších písemných podrobných informací souvisejících se zájezdem, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou AJV známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, nebo v nabídkovém listu, který byl zákazníkovi předán, popř. v jiné nabídce s odkazem na konkrétní zájezd.

10) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu - viz Reklamáce

II. K základním povinnostem zákazníka patří:

1) poskytnout AJV součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravidelné vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, event. formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atd.)

2) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu akce, pokud se nejedná o akci, jejíž účastníkem je nezletilá osoba, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

3) nahlásit účast cizích státních příslušníků na akci

4) informovat všechny spolucestující osoby, ve prospěch kterých uzavřel Smlouvu o zájezdu o podmínkách smlouvy a o všech údajích, pokynech, informacích a dalších skutečnostech, které obdržel od AJV. Zákazník prohlašuje, že ručí i za závazky ostatních spolucestujících osob, jejichž jménem jedná a v jejichž prospěch Smlouvu o zájezdu uzavřel.

Smlouva o zájezdu se vztahuje na všechny osoby ve smlouvě uvedené, případně na přiloženém seznamu. Jedná-li zákazník za firmu či organizaci, musí kromě podpisu opatřit Smlouvu o zájezdu jejím razítkem a adresou, tel/fax., e-mailovým a bankovním spojením, IČ a DIČ.

5) uhradit AJV sjednanou cenu v souladu s čl. III a IV těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu akce ve stanoveném termínu, je AJV oprávněna od smlouvy odstoupit, přičemž není dotčeno její právo na náhradu škody zákazníkem.

6) bez zbytečného odkladu sdělovat AJV své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

7) převzít od AJV doklady potřebné pro čerpání služeb

8) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů

9) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz, apod., pokud jsou vyžadovány); příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové

povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením této povinnosti, nese zákazník.

10) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy.

11) řídit se pokyny průvodce zájezdu, vedoucího akce nebo jiné AJV určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. v místě a objektu dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat). U cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CK.

12) sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit.

13) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky akce

14) uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy.

15) v případě změny v osobě účastníka zájezdu odpovídat spolu s původním zákazníkem společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud AJV v souvislosti s touto změnou vzniknou.

16) Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky, canyoningu aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

17) Zákazník nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména očkování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.

18) Zákazník prohlašuje, že bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;

- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting, canyoning), umí plavat;
- bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice);
- se před a během sportovního programu v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek;

VI. Práva a povinnosti cestovní kanceláře AJV

1) K právům a povinnostem zákazníka uvedeným v článku V. se vztahují odpovídající práva a povinnosti AJV.

2) AJV odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

3) AJV je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou AJV známy.

4) AJV není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

5) AJV je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku. Příslušný doklad o pojištění obdrží zákazník dle článku XI.

6) AJV je oprávněna odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem.

7) AJV oprávněna v průběhu zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb od smlouvy odstoupit a zákazníka ze zájezdu či čerpání služby vyloučit v případě, že zákazník hrubě porušil právní předpisy České republiky nebo navštíveného státu či svým chováním vážně narušil program zájezdu či průběh čerpání služeb.

8) AJV má právo vyloučit účastníka ze sportovního programu či mu zakázat trasu nebo přijmout jiná přiměřená opatření k zajištění bezpečnosti je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřeně platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně kempů.

v těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

VII. Změny dohodnutých služeb a zrušení smlouvy ze strany AJV

Před zahájením zájezdu a čerpání služeb

1) Pokud nastanou jakékoliv okolnosti, které AJV brání poskytnout služby či zájezd podle sjednaných podmínek, je oprávněna zájezd zrušit. Zrušení zájezdu je AJV povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

2) AJV je oprávněna zrušit zájezd nebo akci rovněž, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků (u autobusového zájezdu 32 osob, u zájezdu mikrobusem 12 osob) případně počtu osob uvedeného u konkrétního zájezdu nebo akce. O zrušení zájezdu nebo akce z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků je AJV povinna zákazníka písemně informovat nejpozději:

- do 7 dnů před začátkem zájezdu - pro zájezdy trvající 2 až 10 dní

- do 20 dnů před začátkem zájezdu - pro zájezdy trvající déle než 10 dní

- do 48 hodin před započátkem zájezdu - pro zájezdy trvající méně než 2 dny

Cestovní kancelář AJV může dále zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a odstoupení od smlouvy, AJV vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody

3) Zruší-li AJV zájezd nebo služby podle bodu 2 může AJV nabídnout nový zájezd či služby. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, považují se platby uskutečněné na základě původní smlouvy za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu či služby nižší než cena již zákazníkem uhrazená, je AJV povinna zákazníkovi rozdíl ceny bez zbytečného odkladu vrátit. Je-li cena náhradního zájezdu vyšší než cena zákazníkem uhrazená, je zákazník povinen tuto cenu doplatit.

4) Je-li AJV v důsledku vnějších okolností nucena před zahájením zájezdu nebo služeb provést změny ve sjednaných podmínkách zájezdu nebo služeb, je povinna tyto změny bez zbytečného odkladu oznámit zákazníkovi a navrhně mu změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede AJV v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě do 5 dnů od doručení nového návrhu smlouvy. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. V takovém případě je povinen do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy uhradit případný rozdíl v ceně služeb. Při nedodržení termínu úhrady rozdílů ceny zákazníkem, je AJV oprávněna od smlouvy odstoupit, přičemž není dotčeno její právo na náhradu škody zákazníkem.

5) Za změnu ve sjednaných podmínkách zájezdu se považuje změna druhu programu, změna trasy s ohledem na změnu navštívených míst u poznávacích zájezdů, změna místa ubytování u bytových zájezdů, změna způsobu přepravy (za změnu se nepovažuje záměna mikrobuse x autobus) a změna ceny zájezdu.

6) Za změnu ve sjednaných podmínkách zájezdu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna trasy v čase nebo změna pořadí míst navštívených po trase, změna programu v čase, změna některých výletů nebo části zájezdu, která netvoří jeho významnou součást, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních a bezpečnostních důvodů, změna termínu odletu a příletu nepřesáhne-li víc jak 2 dny. Změny časů odjezdů nebo příjezdu uvedené ve SoZ by měly být považovány za významné, pokud by cestujícím způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. Za změnu ve sjednaných podmínkách zájezdu se nepovažují dílčí změny u zájezdu expedičního charakteru.

V průběhu zájezdu

7) AJV je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je AJV povinna: – zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu – vrátit účastníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, poskytnout účastníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

8) V případě, že AJV zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči AJV vyloučeny.

9) AJV 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 AJV nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny akce.

10) U zájezdů jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.

11) AJV neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého 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 účastníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

VIII. Změny ze strany zákazníka, odstoupení od smlouvy - stornopoplatky

1) Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu nebo zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy:

a) bez udání důvodu

b) v případě změny podle článku VII, odst. 5 těchto podmínek

c) z důvodu porušení povinností AJV, kterými se zákazníkovi ve smlouvě zavázala

2) Odstoupení od smlouvy musí zákazník učinit písemně a předat buď osobně v prodejním místě AJV, kde zájezd nebo službu zakoupil a nebo doručit doporučeným dopisem na adresu AJV. V odstoupení musí zákazník identifikovat smlouvu, od které odstupuje, zejména uvést její číslo. Smluvní vztah je zrušen a odstoupení je účinné dnem, kdy je písemné odstoupení doručeno AJV.

3) Odstoupí-li zákazník od smlouvy z jiných důvodů než uvedených v odstavci 1b a 1c článku VIII nebo odstoupí-li od smlouvy AJV z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen uhradit AJV veškeré účelně vynaložené náklady, které v důsledku toho AJV vznikly, a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však za každou osobu z celkové ceny zájezdu nebo služeb následující stornopoplatky:

15% při odstoupení do 45 dnů před zahájením akce, min. však 800 Kč

25% při odstoupení 45–30 dnů před zahájením akce, min. však 800 Kč

60% při odstoupení 29–15 dnů před zahájením akce

80% při odstoupení 14–8 dnů před zahájením akce

90% při odstoupení 7–3 dny před zahájením akce

100% při odstoupení 2 a méně dnů před zahájením akce a při nenastoupení na akci

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena včetně všech objednaných fakultativních služeb a příplatků.

V případech, kdy je potřeba hradit rezervace ve velkém časovém předstihu, mohou být storno podmínky upraveny (v tom případě bude zákazník upozorněn o aktuální výši storno podmíněk).

Pokud byl ke dni odstoupení od SoZ za zákazníka vynaložen prokazatelný výdaj, který převyšuje stornopoplatky, zvyšuje se storno poplatek na hodnotu těchto výdajů. Storno za leteckou přepravu se řídí podmínkami jednotlivých leteckých společností a může převýšit výše uvedené procentní plnění.

4) Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den doručení oznámení o odstoupení (stornování) akce. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku akce (odletu, odjezdu či zahájení čerpání služeb).

5) Pokud se účastník nedostaví na akci nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být z akce vyloučen, je zákazník povinen uhradit AJV plnou cenu zájezdu nebo služeb.

6) V případě, že účastník v průběhu akce svévolně zruší její část nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

7) Stornopoplatky účastník neplatí, pokud za sebe vyšle náhradníka.

8) V případě změny jména zákazníka (viz předchozí odst. a odst. 5, čl. V.I.) účtuje AJV paušální poplatek ve výši 300 Kč za každou změněnou osobu. Tento poplatek nenahrazuje nutné náklady, které mohou být s touto změnou spojeny (poplatky za překnihování u letecké společnosti, apod.)

9) Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín, zájezd nebo místo pobytu či změnu ubytování a může-li tak AJV učinit, účtuje AJV za každou takovou změnu paušální poplatek ve výši 300 Kč/os. je-li tato změna provedena ve lhůtě 35 a více dní před odjezdem. Je-li lhůta kratší, řídí se změny a poplatky stornopodmínkami.

10) AJV a zákazník se dohodli, že pohledávka na zaplacení stornopoplatku se započte s pohledávkou na vrácení poskytnuté zálohy. Je-li záloha složená zákazníkem na zaplacení stornopoplatku nedostačující, je zákazník povinen tento rozdíl AJV do 15ti kalendářních dnů doplatit. Převyšuje-li poskytnutá záloha zákazníkem výši stornopoplatku, bude rozdíl po odečtení stornopoplatku zákazníkovi vrácen do 15ti kalendářních dnů po doručení oznámení o odstoupení AJV.

IX. Reklamacce, odpovědnost za škody

1) Zákazník má právo reklamovat služby, jejichž rozsah nebo kvalita jsou nižší než bylo ve smlouvě dohodnuto.

2) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu pokud možno na místě jejího vzniku tak, aby mohla být okamžitě sjednána náprava. Reklamacce uplatňuje u vedoucího akce (event. delegáta) AJV, poskytovatele služeb nebo jiného odpovědného pracovníka. Uplatnění reklamacce může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamacce a jaký způsob vyřízení reklamacce požaduje. Vedoucí zájezdu nebo jiný zástupce pověřený AJV sepíše se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydá písemné potvrzení o přijetí reklamacce.

3) Účastník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce. Na opožděné a nedoložené reklamacce nebude brán zřetel.

4) AJV neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si účastník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

5) Není-li možné vyřídit reklamaci na místě, musí ji účastník uplatnit u AJV bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne, kdy měla být akce ukončena, jinak právo zaniká.

6) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu AJV (vis major) nebo k okolnostem na straně účastníka, na základě kterých účastník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a AJV zabezpečené služby, nevzniká účastníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li AJV akci z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

7) AJV neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

– účastníkem

– třetí osobou, která není spojena s poskytováním akce

– neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

8) Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti

nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník primárně přímo u dopravce.

9) V případě, že dojde mezi AJV a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz, u nákupu přes internet může využít i platformu pro řešení sporů online, která je zřízena EK na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

X. Cestovní pojištění zákazníka

1) V ceně zájezdů obvykle není zahrnuto cestovní pojištění, pokud je pojištění součástí ceny akce, je v ceně akce výslovně uveden typ a druh pojištění.

AJV doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

2) Není-li pojištění součástí ceny akce, má účastník možnost si pojištění individuálně sjednat u AJV. AJV důrazně upozorňuje na důležitost uzavřít před cestou odpovídající pojištění, které pokrývá zejména **zdravotní rizika včetně i rizika při sportovních činnostech a odpovědnost za škodu třetím osobám**. AJV doporučuje uzavřít před cestou i pojištění na storno zájezdu.

3) Při sjednání cestovního pojištění prostřednictvím AJV vzniká pojistný vztah výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou, AJV je pouze smluvním zprostředkovatelem. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. AJV v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistné události poskytne AJV potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření, apod., veškeré náklady hradí pojišťovna. Bližší podrobnosti k osobním údajům zákazníka a termínům nutným k sjednání cestovního pojištění jsou uvedené v podrobných pojistných podmínkách, které jsou k dispozici v prodejních místech AJV. Pokud zákazník tyto podmínky nedodrží, je AJV zproštěna povinnosti zákazníkovi pojištění sjednat. Veškeré informace k cestovnímu pojištění uzavřenému k zájezdům CK AJV a prostřednictvím CK AJV pro zákazníka jsou uvedeny na webových stránkách AJV Příbram www.ajvpribram.cz a zákazník má povinnost se s nimi seznámit.

XI. Povinné smluvní pojištění AJV

V souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu uzavřela AJV pojistnou smlouvu o pojištění záruky (kauce) pro případ úpadku cestovní kanceláře s ČSOB pojišťovnou, a.s. Doklad o pojištění, včetně pojistných podmínek a způsobu oznámení pojistné události zákazníka jsou uvedeny na webových stránkách AJV Příbram www.ajvpribram.cz a zákazník má povinnost se s nimi seznámit. Dále jsou k dispozici v provozovně AJV. Na výslovně přání zákazníka je CK zákazníkovi zaslána.

XII. Ochrana a zpracování a ochrana osobních údajů

v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR) a zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

V případě cestovního pojištění

Osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) v rozsahu jméno+příjmení+adresa +rodné číslo/datum narození jsou zpracovány pro pojišťovnu Uniqa ve smyslu §4 zákona č.37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

Pro služby AJV

1) Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

2) Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

3) Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláným na e-mail: ajv@ajvpribram.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.

4) Zákazník bere na vědomí, že CK AJV může v průběhu zájezdu pořizovat fotografie a videozáznamy a tyto používat pro své propagační účely. Pokud s tímto nesouhlasí, o svém nesouhlasu s pořizováním fotografií nebo videozáznamů na zájezdu a jejich využití v rámci propagačních materiálů CK (a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách), bude písemně informovat CK na adrese CK nebo e-mailem zasláným na e-mail: ajv@ajvpribram.cz. Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující).

Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

5) Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva: a) Souhlas s pořizováním fotografií a video záznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zasláným na e-mail: ajv@ajvpribram.cz. b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.c) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.e) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.f) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci

6) Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21 zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

7) Další informace o GDPR včetně poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů najdete na webu www.ajvpribram.cz.

XIII. Přechodná a závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost k 1.1.2021 a platí pro smlouvy uzavřené po tomto datu. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.

V Příbrami 1.1.2021
AJV Příbram s.r.o.