

# Obchodní podmínky společnosti Amazing Travel, s.r.o.

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Společnost Amazing Travel, s.r.o., IČO: 05020255, se sídlem Lidická 700/19, Veverí, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spis. zn. C 93134, působí na českém trhu jako cestovní agentura provozující svoji činnost prostřednictvím webových stránek [www.amazing-travel.cz](http://www.amazing-travel.cz)

Amazing Travel je, jakožto cestovní agentura, autorizovaným prodejcem Zájezdů renomovaných cestovních kanceláří (dále jen „CK“), se kterými má uzavřenu řádnou smlouvu o prodeji Zájezdů. Všechny CK, se kterými Amazing Travel spolupracuje, informovaly společnost Amazing Travel, že jsou řádně pojištěny proti úpadku CK a ve většině případů fungují na českém trhu již řadu let.

Nabídka veškerých Zájezdů společnosti Amazing Travel je sestavována a pravidelně aktualizována na základě elektronicky přijímaných dat od CK, které jsou pořadatelem nabízených Zájezdů. Veškeré tyto údaje jsou platné k datu jejich uveřejnění na Webu. Amazing Travel nezodpovídá za případné následné změny jednotlivých nabídek ze strany jednotlivých CK.

Amazing Travel si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. Závazná pro Zákazníka je pouze cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o Zájezdu s příslušným pořadatelem Zájezdu.

Zájezd od společnosti Amazing Travel si může koupit jakákoliv osoba starší 18 let, která uzavře se společností Amazing Travel smlouvu o Zájezdu (či jinou smlouvu na nabízené služby), nebo ta osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je pro účely těchto Podmínek i osoba, která odeslala nezávaznou objednávku na Zájezd nebo jinou službu.

## OBJEDNÁVKA, UZAVŘENÍ SMLOUVY A PLATBA

Každý Zákazník může odeslat libovolné množství nezávazných objednávek (rezervací) na nabízené Zájezdy. Amazing Travel nemá v okamžiku přijetí objednávky informace o tom, zda je daný Zájezd volný či nikoli. Tato informace je potvrzena a případně upřesněna až následně pořadatelem Zájezdu, příslušnou CK.

Zákazník bere na vědomí, že u některých nabídek (zejm. u Zájezdů na poslední chvíli – „Last minute“ či v dalších případech) nemusí být uvedeny kompletní informace. Tyto informace o Zájezdu budou Zákazníkovi upřesněny pracovníkem Amazing Travel či příslušné CK po obdržení objednávky.

Amazing Travel si vyhrazuje právo po odeslání Zákazníkovi objednávky na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při nahrávání Zájezdů do databáze či v důsledku změny okolností na straně pořadatele Zájezdu, které nebylo možné v nabídce uvést.

Vyřízení objednávek Zákazníků je ze strany společnosti Amazing Travel řešeno následovně:

Po obdržení objednávky provede Amazing Travel ve prospěch zákazníka rezervaci objednaného produktu, pokud není produkt zcela vyprodán či rezervován. V případě, že je nabízený produkt vyprodán, uvědomí o tom Amazing Travel zákazníka nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne obdržení objednávky. V případě, že je produkt zcela rezervován, zařadí Amazing Travel zákazníka jako náhradníka, o čemž ho do 2 pracovních dnů ode dne obdržení objednávky uvědomí.

Potvrzení objednávky s variabilním symbolem pro provedení platby zašle Amazing Travel zákazníkovi v případě, že produkt není vyprodán, nejdéle do 2 pracovních dnů na zákazníkem uvedenou emailovou adresu. Platbu za objednaný produkt je zákazník povinen uhradit na účet společnosti Amazing Travel, buď převodem z účtu zákazníka nebo složením na účet společnosti Amazing Travel v pobočce příslušné banky s uvedením příslušného variabilního symbolu do 24 hodin od obdržení potvrzení objednávky. Při prodlení zákazníka s platbou delším než 2 pracovní dny k uzavření smlouvy nedojde. V ostatních případech je smlouva uzavřena zaplacením. Společnost Amazing Travel nevystavuje žádné doklady o zaplacení. Zákazník si jako doklad o platbě musí ponechat výpis z účtu, případně doklad o zaplacení vydaný bankou.

Zákazník bere na vědomí, že po podpisu Smlouvy může ve výjimečných případech nastat situace, že CK pořádající příslušný Zájezd, resp. společnost Amazing Travel, rezervaci nepotvrdí. V takovém případě se Smlouva od počátku ruší a Zákazník má nárok na bezodkladné vrácení všech již uhrazených finančních prostředků.

Zákazník souhlasí s tím, že Amazing Travel, resp. příslušná CK (nestanoví-li obchodní podmínky CK jinak), je oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu, a to pouze za těchto podmínek:

- (a) dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a to maximálně o částku, o kterou se zvýší cena pohonných hmot u příslušného Zájezdu; anebo
- (b) dojde-li ke zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně Zájezdu, a to maximálně o částku, o kterou se zvýší cena předmětných plateb u příslušného Zájezdu; anebo
- (c) dojde-li ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu v průměru o více než 10 %.

Informace o zvýšení ceny Zájezdu musí být Zákazníkovi odeslána nejpozději dvacet jedna (21) dní před zahájením Zájezdu, jinak společnosti Amazing Travel, resp. příslušné CK, nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně Zájezdu.

Je-li Amazing Travel nebo CK nucena z objektivních důvodů změnit podmínky Smlouvy či cenu za Zájezd, má Zákazník ve lhůtě pěti (5) dní od doručení návrhu na změnu Smlouvy možnost od Smlouvy odstoupit; v opačném případě se má za to, že Zákazník s navrhovanou změnou Smlouvy souhlasí.

Není-li výslovně stanoveno jinak, při on-line platbě kartou nebo on-line bankovním převodem přes platební bránu je Zákazníkovi účtován manipulační poplatek ve výši 1,5 % z celkové

částky zájezdu. Platby ze zahraničí a do zahraničí jsou možné pouze po individuální domluvě s pracovníkem Amazing Travel a bankovní poplatky hradí vždy Zákazník.

## **CESTOVNÍ DOKLADY**

Každý Zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Shengenském prostoru. Každý Zákazník je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formality si musí zajistit Zákazník vždy sám ještě před vycestováním. Za případné neudělení víza nenese Amazing Travel či CK žádnou odpovědnost.

Zákazník si je vědom toho, že pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu (obvykle vyjádřena v měsících po návratu z destinace). U většiny destinací se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace jsou k nalezení na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (dále MZV ČR) resp. Zastupitelských úřadů jednotlivých zemí. Tamtéž jsou cestující povinni si před objednáním Zájezdu zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky nutné pro vstup do země a pobyt v ní, včetně aktuální situace v destinaci.

Pro případ ztráty cestovního dokladu v zahraničí, doporučujeme klientům pro jednodušší vyřízení náhradních dokladů, aby cestovali s několika kopiemi svých cestovních dokladů, případně aby je měli uložené v emailové poště atp. Tyto kopie mohou usnadnit řešení mnoha situací. Jedná se zejména o případy ztráty dokladu či odcizení a při požadavku hotelu nechat cestovní pas na recepci do druhého dne. Podle sdělení MZV ČR nemají hotely právo zadržet klientům cestovní pas, byť na jeden den, přestože je to běžnou praxí. Hotely si mohou cestovní doklad ofotit či oskenovat a měly by doklad neprodleně klientovi vrátit. V případě ztráty cestovního dokladu v zahraničí, občan ČR nahlásí ztrátu nebo odcizení cestovního dokladu v zahraničí místní policii a požádá, aby mu o tom vydala potvrzení. Následně ztrátu oznámí zastupitelskému úřadu České republiky (dále ZÚ ČR). V případě nouze se cestující může s žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad ČR. Seznam úřadů je obsažen na internetové stránce MZV v kapitole „Státy světa - informace na cesty“, záložka „Kontaktní český úřad“. V případě, že občan ČR naléhavě potřebuje cestovní doklad, požádá ZÚ ČR o vystavení cestovního průkazu (náhradního cestovního dokladu); ten vydává ZÚ ČR v co nejkratší době, jakmile jsou splněny podmínky stanovené pro jeho vydání. Cestovní průkaz je cestovním dokladem k jednotlivé cestě s územní a časovou platností omezenou účelem cesty, zejména k umožnění návratu do České republiky.

Potřebné ostatní doklady zajišťované společností Amazing Travel či příslušnou CK, jako např. vouchery, letenky apod., obdrží Zákazník od Amazing Travel nebo příslušné CK. Není-li dohodnuto jinak, jsou tyto doklady odesílány obvykle 7 dní před odjezdem nebo mohou být předány Zákazníkovi až přímo na místě odjezdu. V případě letu leteckou společností, která nevyžaduje ani elektronické letenky, či v případě ubytování v takovém ubytovacím zařízení, které nevyžaduje ani elektronické vouchery, se Zákazník na letišti i v ubytovacím zařízení prokáže pouze cestovním dokladem, případně občanským průkazem.

## **STORNO ZÁJEZDU A ODSUPNÉ**

Zákazník může před zahájením Zájezdu pořádaného CK od Smlouvy odstoupit. Není-li důvodem pro odstoupení Zákazníka porušení povinnosti příslušné CK vyplývající ze Smlouvy nebo ze zákona, je Zákazník povinen zaplatit příslušné CK odstupné stanovené níže:

(a) Zákazník není povinen hradit žádné odstupné, dojde-li k odstoupení dříve, než je zaplacená záloha na Zájezd či uzavřena Smlouva;

(b) po uzavření Smlouvy a úhradě zálohy či celé částky za Zájezd, jehož pořadatelem je CK, je Zákazník povinen uhradit odstupné ve výši stanovené v obchodních podmínkách dané CK.

Zákazník je povinen zaplatit odstupné také tehdy, dojde-li k odstoupení ze strany CK z důvodů porušení povinností ze strany Zákazníka.

Zákazník má právo kdykoliv před realizací Zájezdu odstoupit od Smlouvy. Toto odstoupení musí společnosti Amazing Travel doručit písemně emailem na adresu : [odstoupeni@amazing-travel.cz](mailto:odstoupeni@amazing-travel.cz). Smluvní vztah Zákazníka a společnosti Amazing Travel je tímto zrušen a účast Zákazníka stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno společnosti Amazing Travel. Pokud Zákazník odstoupí od Smlouvy, je společnost Amazing Travel povinna vrátit Zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny Zájezdu podle zrušené Smlouvy, a Zákazník je povinen uhradit společnosti Amazing Travel následující odstupné:

- více než 61 dní - 30% z celkové ceny zájezdu
- 60 – 51 dní - 50% z celkové ceny zájezdu
- 50 – 41 dní - 60% z celkové ceny zájezdu
- 40 – 31 dní - 70% z celkové ceny zájezdu
- 30 – 21 dní - 80% z celkové ceny zájezdu
- 20 – 16 dní - 90% z celkové ceny zájezdu
- méně než 15 dní - 100% z celkové ceny zájezdu

Požaduje-li Zákazník změnu Smlouvy, je v případě akceptace změny společnost Amazing Travel oprávněna požadovat následující plnění:

Zákazník za sebe může sehnat náhradníka. Změnu jména lze provést do 7-mi dnů před 1. dnem poskytnutí objednaného produktu. Za registraci náhradníka uhradí zákazník společnosti manipulační poplatek ve výši 20% z ceny produktu. Registrace náhradníka méně než 7 dní před 1. dnem poskytnutí produktu je možná jen v případě dohody Zákazníka s Amazing Travel. Výše manipulačního poplatku je v takovém případě individuální.

Pro stanovení výše odstupného je rozhodující čas doručení odstoupení do CK, resp. společnosti Amazing Travel, proto je třeba vzít v potaz, že společnost Amazing Travel má sice otevřeno i během víkendů, ale nikoliv však kanceláře pořadatelské CK.

Zájezd může být stornován i ze strany CK, a to při nenaplnění kapacity zájezdu.

## **ODMÍTNUTÍ ZÁKAZNÍKA**

Amazing Travel si vyhrazuje právo odmítnout jakékoli objednávky či uzavření Smlouvy se Zákazníkem zejména v následujících případech:

- (a) Zákazník opakovaně zasílá neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné objednávky, nebo
- (b) Zákazník neuvede správné kontaktní údaje na svoji osobu; nebo
- (c) Zákazník více než ve dvou případech po sobě jdoucích bezdůvodně nezaplatí celou částku za objednaný Zájezd, nebo
- (d) Zákazník ve více než dvou případech nezašle podepsanou Smlouvu o zájezdu

## **Reklamacce**

Případné reklamacce Zájezdu či služeb společnost Amazing Travel doporučujeme řešit na místě pobytu s delegátem příslušné CK nebo na recepci ubytovacího zařízení, aby mohly být vady ihned odstraněny či napraveny delegátem CK, ubytovacím zařízením atp. Společnost Amazing Travel doporučuje pro vyřízení reklamacce nechat si reklamované skutečnosti potvrdit písemně podpisem zástupce příslušné CK či ubytovacího zařízení. Též bývá k dispozici Zákazníkovi non-stop telefonní linka pořádající CK.

Pokud se Zákazník rozhodne reklamovat Zájezd či jinou poskytnutou službu až po ukončení Zájezdu, je třeba reklamaci zaslat bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 1 měsíce od skončení Zájezdu nebo od okamžiku, kdy měl být Zájezd ukončen, jinak nárok zaniká). Bude-li reklamacce namísto do společnosti Amazing Travel doručena příslušné CK, příslušná CK o reklamaci vyrozumí společnost Amazing Travel a lhůta dle předchozí věty zůstává zachována. Společnost Amazing Travel doporučuje písemnou reklamaci doplnit o číslo Smlouvy, datum jejího uzavření, identifikaci pořádající CK, popis reklamované služby, uplatňovaný nárok, bankovní účet Zákazníka a k písemné reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu nejlépe potvrzený i delegátem CK, doplněným fotografiemi reklamované skutečnosti (pokud je to možné) a dalšími vhodnými materiály. O způsobu vyřízení reklamacce bude Zákazník vyrozuměn ze strany pořádající CK v souladu s reklamačním řádem CK, a to nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamacce, pokud se Zákazník s pořádající CK nedohodne na delší lhůtě.

Lhůta pro vyřízení reklamacce počíná běžet ode dne následujícího po obdržení reklamacce v souladu s ustanovením zákona č.89/ 2012 Sb., občanského zákoníku. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující. Pokud je reklamacce podána písemně doporučenou poštou, dnem začátku běhu 30denní lhůty pro vyřízení reklamacce je den následující po dni, kdy je reklamacce k dispozici prodejci.

## **ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

informace o zákaznících jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů. Zákazník uzavřením smlouvy souhlasí se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi prodávajícího po úspěšném splnění smlouvy, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.

Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších

zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje zákazníků CK nepředává žádné další osobě.

Jednotlivé smlouvy či uplatněné reklamace jsou po svém uzavření CK archivovány v elektronické formě a jsou přístupné pouze CK.

## **Zákaznický systém**

Součástí služeb společnosti Amazing Travel je i bezplatné zasílání zvláštních nabídek a nabídek Last Minute pro zákazníky registrované do zákaznického systému. Amazing Travel si dále vyhrazuje právo nepravidelného zasílání nevyžádaných zpráv všem zákazníkům zařazeným do zákaznického systému. Počet těchto zpráv by neměl překročit cca 5 za měsíc a jedná se zejména o novinky na serveru [www.amazing-travel.cz](http://www.amazing-travel.cz). Zákazník má možnost kdykoli zrušit svou registraci v zákaznickém systému.

## **Závěrečná ustanovení**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 29.4.2016 ve znění uvedeném na stránkách společnosti Amazing Travel.

Odesláním objednávky z internetového portalu společnosti Amazing Travel zákazník bez výhrad přejímá veškerá ustanovení těchto obchodních podmínek a vyjadřuje svůj souhlas s těmito obchodními podmínkami a s užitím osobních údajů.

společnost Amazing Travel si vyhrazuje právo změnit tyto Všeobecné obchodní podmínky bez předchozího upozornění.