



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ CESTOVNÍCH SLUŽEB

### 1. Úvodní ustanovení

**1.1.** Tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování cestovních služeb (dále jen "obchodní podmínky") vycházejí z ustanovení nového Občanského zákoníku. Jsou platné pro zájezdy a další služby cestovního ruchu a tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytnutí cestovních služeb (dále jen "cestovní smlouva") uzavřené mezi DAVANTAGE s.r.o., Zenklova 32/28, 18000 Praha 8 (dále jen "cestovní kancelář") a fyzickou či právnickou osobou (dále jen "zákazník").

**1.2.** Cestovní kancelář se podepsáním cestovní smlouvy zavazuje zajistit veškeré dohodnuté služby v deklarovaném rozsahu a kvalitě.

**1.3.** Zákazník podepsáním cestovní smlouvy stvrzuje, že smlouvu důkladně přečetl a plně souhlasí jak se zněním cestovní smlouvy, tak s obsahem všech jejích příloh.

**1.4.** Povinnost objednat služby ve prospěch zákazníka vzniká cestovní kanceláři v okamžiku obdržení zákazníkem podepsané cestovní smlouvy a zaplacením předepsané zálohy.

**1.5.** Zákazník má právo na poskytnutí dohodnutých služeb jen za předpokladu plné úhrady smluvní ceny, a to v termínech specifikovaných v cestovní smlouvě.

**1.6.** Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje, resp. osobní údaje účastníků, jejichž jménem jedná, cestovní kancelář zpracovávala v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., přičemž tyto údaje mohou být zpřístupněny jen zaměstnancům cestovní kanceláře a vybraným osobám z řad subdodavatelů.

### 2. Sjednané cestovní služby

**2.1.** Pro rozsah a kvalitu smluvně sjednaných služeb je určující jejich rozpis uvedený v cestovní smlouvě, případně v písemné nabídce na zajištění služeb.

**2.2.** Úpravy a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu smlouvy či písemné nabídky na zajištění služeb jsou v nutných a odůvodněných případech přípustné. Cestovní kancelář k nim může přistoupit jak v průběhu přípravy, tak ve fázi realizace, přičemž její povinností je o tom zákazníka včas informovat. Zejména se jedná o změny v dopravě, v názvu letecké společnosti, v číslech letů, ve výběru hotelů, v časovém harmonogramu, v posloupnosti prohlídek, apod.

**2.3.** Pokud se cestovní kanceláři podaří zajistit jako náhradní plnění služby ve srovnatelném rozsahu a kvalitě, jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny a zákazník tak nemá právo na odstoupení od smlouvy, ani na poskytnutí slevy z ceny.

**2.4.** Cestovní kancelář neručí za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku překnihování, zpoždění či zrušení letů, ke kterým může dojít buď vinou letecké společnosti, nebo z technických či klimatických důvodů, případně následkem přetížení vzdušných koridorů. Překnihováním, zpožděním či zrušením letů zákazníkovi nevzniká nárok na reklamaci vůči cestovní kanceláři.

**2.5.** Práva cestujících v letecké dopravě se řídí především Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. O případných kompenzacích vyplývajících z uvedeného nařízení bude jednáno mezi cestovní kanceláři a příslušnou leteckou společností.

### 3. Cenové podmínky

**3.1.** Prodejní cena cestovní kanceláře zahrnuje služby podrobně specifikované v cestovní smlouvě, případně v písemné nabídce na zajištění služeb.

**3.2.** Prodejní cena cestovní kanceláře se rozumí včetně DPH, nebo bez DPH (v případě osvobozených plnění). U cestovních služeb poskytnutých v zemích Evropské unie je uplatňován zvláštní režim podle § 89 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Služby čerpané v zemích mimo EU jsou od DPH osvobozeny.

**3.3.** Prodejní cena cestovní kanceláře je vždy kalkulována na určitý minimální počet účastníků. Pokud tohoto počtu není dosaženo, cena může být odpovídajícím způsobem navýšena.

**3.4.** Cestovní kancelář si vyhrazuje právo upravit svou prodejní cenu v případech, kdy v období mezi vypracováním písemné nabídky na zajištění služeb a poskytnutím služeb dojde k výrazným pohybům měnových kurzů či k navýšení tarifů a poplatků leteckých dopravců a dalších subdodavatelů.

### 4. Platební podmínky

**4.1.** Cestovní kancelář je oprávněna požadovat na zákazníkovi zaplacení všech dohodnutých služeb před jejich poskytnutím. Platba se považuje za přijatou ve chvíli, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet cestovní kanceláře.

**4.2.** Záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy a činí minimálně 30% z celkové ceny. Doplatek musí být uhrazen nejpozději 5 týdnů před poskytnutím první služby.

**4.3.** V případě, že zákazník nerespektuje platební termíny, je cestovní kancelář oprávněna bez dalšího upozornění od cestovní smlouvy odstoupit a již objednané služby zrušit. Zákazník je v tomto případě povinen uhradit cestovní kanceláři stornovací poplatky spojené se zrušením cesty.

### 5. Stornovací podmínky

**5.1.** Pokud zákazník upraví počet účastníků na nižší, než jaký je uveden v cestovní smlouvě, zavazuje se uhradit cestovní kanceláři dohodnuté stornovací poplatky.

**5.2.** Zákazník je oprávněn odstoupit od cestovní smlouvy jen v případě vážného porušení povinností cestovní kanceláře uvedených v cestovní smlouvě.

**5.3.** Cestovní kancelář může odstoupit od cestovní smlouvy v případě porušení povinností zákazníka uvedených v cestovní smlouvě, nebo v důsledku vyšší moci, tj. z příčin, které cestovní kancelář nemohla předvídat, ani jim nemohla při vynaložení veškerého úsilí zabránit. V případě odstoupení cestovní kanceláře od cestovní smlouvy z výše vyjmenovaných důvodů má cestovní kancelář nárok na úhradu vynaložených nákladů a již poskytnutých služeb.

**5.4.** Při přerušení zahraniční cesty v důsledku vyšší moci je cestovní kancelář povinna učinit veškerá opatření k zajištění dopravy účastníků zpět do České republiky, přičemž náklady s tím spojené nesou obě strany rovným dílem.

**5.5.** Jestliže z vůle zákazníka dojde ke snížení počtu účastníků, nebo není-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře uvedených v cestovní smlouvě, nebo je-li cestovní kancelář nucena od cestovní smlouvy odstoupit z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen cestovní kanceláři uhradit stornovací poplatky, které odpovídají skutečným nákladům, nejméně však v této výši:

Více než 3 měsíce před poskytnutím první služby	30% celkové smluvní ceny na osobu
Více než 5 týdnů před poskytnutím první služby	50% celkové smluvní ceny na osobu
5 týdnů a méně před poskytnutím první služby	100% celkové smluvní ceny na osobu

## 6. Reklamacce služeb

**6.1.** Při výskytu nedostatků či závad v plnění je zákazník povinen svoje výhrady bez prodlení oznámit cestovní kanceláři, tak aby mohl být učiněn pokus o nápravu na místě.

**6.2.** V případě, že rozsah nebo kvalita služeb poskytnutých cestovní kanceláří se zákazníkovi zdá být nižší, než jak bylo dohodnuto v cestovní smlouvě, a nedostatky se nepodařilo odstranit na místě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky musí zákazník u cestovní kanceláře uplatnit písemně a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů od poskytnutí služeb.

**6.3.** Cestovní kancelář je povinna sdělit zákazníkovi své stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamacce. V případech, kdy je nutné si vyžádat názor zahraničního partnera nebo třetích osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení reklamacce o dalších 30 dnů.

**6.4.** Za předmět reklamacce se nepovažují škody vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

**6.5.** Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není nijak závislý na činnosti cestovní kanceláře, nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

**6.6.** Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud tato byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, poruchami v letecké dopravě, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat (tzv. vyšší moc).

**6.7.** Způsob uplatnění, posouzení a vyřízení reklamacce upřesňuje reklamační řád cestovní kanceláře, který je zákazníkovi k dispozici na vyžádání.

## 7. Pojištění proti úpadku

**7.1.** Ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, je cestovní kancelář povinna mít sjednáno pojištění, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku nezajistí dopravu účastníků z místa pobytu v zahraničí do České republiky, nevrátí zákazníkovi platbu za neuskutečněný zájezd, nebo mu nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou zájezdu uskutečněného pouze zčásti.

**7.2.** Cestovní kancelář informuje zákazníka o uzavření pojistné smlouvy na pojištění záruky pro případ úpadku zveřejněním pojistky na stránkách [www.davantage.cz](http://www.davantage.cz). Veškeré nároky zákazníka vzniklé vůči cestovní kanceláři v důsledku jejího úpadku přecházejí plně na pojišťovnu.

## 8. Další povinnosti zákazníka

**8.1.** Zákazník je povinen zvážit vhodnost uzavření fakultativního cestovního pojištění, a pokud tak neučiní, nést případné negativní následky tohoto rozhodnutí.

**8.2.** Zákazník je povinen zajistit dodržování všech pasových, celních, devizových, bezpečnostních, zdravotních, dopravních a dalších předpisů, jakož i zákonů a zvyklostí navštívených zemí a míst.

## 9. Závěrečná ustanovení

**9.1.** V případě, že znění cestovní smlouvy je s těmito obchodními podmínkami v rozporu, vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem se řídí přednostně zněním cestovní smlouvy.

**9.2.** Tyto obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1. ledna 2016.