

Všeobecné obchodní podmínky

TYTO PODMÍNKY PRO POSKYTNUTÍ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU A ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZÁJEZDŮ (dále jen **Podmínky**) se především řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen **Občanský zákoník**).

(1) Poskytovatel:

Cestovní agentura **Express Tour Prague s.r.o.**, Václavské náměstí 2074/37, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 076 21 078, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 304205,

kontaktní email: info@expresstour.cz, kontaktní tel: +420 774 752 329

a

(2) Zákazník:

Vy, tedy osoba, která je objednatelem služeb cestovního ruchu anebo zprostředkování zájezdu prostřednictvím webové stránky: <http://expresstour.cz> (dále jen **Web**).

(Poskytovatel a Zákazník též jako **Strany**).

1. Obecné podmínky užívání

1.1. Poskytovatel provozuje Web, jehož prostřednictvím:

- (i) poskytuje Zákazníkům služby cestovního ruchu, zejména průvodcovské služby, prohlídky měst, exkurze a transfer (dále jen **Služby cestovního ruchu**);
- (ii) zprostředkovává prodej zájezdů zahraničních cestovních kanceláří (dále jen **CK**).

1.2. Tyto Podmínky určují práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka.

2. Vznik smlouvy

2.1. Poskytovatel poskytuje Služby cestovního ruchu, které jsou podrobněji popsány na Webu. Poskytovatel dále zprostředkovává prodej zájezdů zahraničních CK. Na Webu je u zprostředkovávaného zájezdu vždy uvedeno, která CK zájezd pořádá a další podstatné informace o zájezdu. Při zprostředkování zájezdů Poskytovatel sám není stranou smlouvy o zájezdu mezi Zákazníkem a CK, proto mu ze zprostředkované smlouvy nevznikají žádné povinnosti, zejména není oprávněn řešit případné reklamace zájezdů.

2.2. Součástí poskytovaných Služeb cestovního ruchu však není pojištění Zákazníka pro cestu ani pobyt. Poskytovatel Zákazníka upozorňuje, že pokud nebude mít sjednáno individuální pojištění, nese veškerá případná rizika na své vlastní náklady.

2.3. Smlouva o poskytnutí Služeb cestovního ruchu nebo smlouva o zprostředkování zájezdu CK (společně také jen **Smlouva**) je uzavřena buď online přes Web Poskytovatele, anebo osobně v provozovně Poskytovatele na adrese OC Černá Růže, Na Příkopě 853/12, Praha 1.

2.4. K uzavření Smlouvy online přes Web musí Zákazník vyplnit požadované údaje, a to zejména jméno, příjmení, email a telefonní číslo a odeslat objednávku Služeb cestovního ruchu anebo zprostředkování zájezdu prostřednictvím webového formuláře Poskytovateli. Před odesláním objednávky je Zákazníkovi umožněno kontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil. Smlouva je uzavřena přijetím objednávky Služeb cestovního ruchu anebo zprostředkování zájezdu Poskytovatelem. Uzavření Smlouvy Poskytovatel Zákazníkovi potvrdí zasláním zprávy na jeho kontaktní email.

2.5. Zákazník může přes Web učinit i jen nezávaznou objednávku Služeb cestovního ruchu anebo vybraného zájezdu. V takovém případě pak Zákazník uhradí cenu Služeb cestovního ruchu či vybraného zájezdu ve lhůtě a dle instrukcí Poskytovatele.

2.6. Po uzavření smlouvy o zprostředkování zájezdu a uhrazení provize Poskytovatel doručí Zákazníkovi veškeré informace o zájezdu, které má k dispozici od CK. Smlouva o zájezdu, kterou následně Zákazník uzavře s CK, se řídí všeobecnými obchodními podmínkami CK.

2.7. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady na použití komunikačních služeb ze strany Poskytovatele nenavýšují cenu a jsou v ní zahrnuty. Náklady komunikačních prostředků na dálku na straně Zákazníka jdou k jeho tíži.

2.8. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel může započít s poskytováním Služeb cestovního ruchu dle smlouvy o poskytování Služeb cestovního ruchu neprodleně po uzavření této smlouvy, resp. po úhradě ceny dané služby.

2.9. Smlouva je archivována Poskytovatelem v elektronické podobě a není přístupná.

3. Cena Služeb cestovního ruchu, provize za zprostředkování zájezdů a platební podmínky

3.1. Cena jednotlivých Služeb cestovního ruchu je uvedena na Webu. Cena zprostředkovaných zájezdů je uvedena včetně provize Poskytovatele za zprostředkování zájezdu.

3.2. Po uzavření smlouvy o poskytnutí Služeb cestovního ruchu je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli zálohu ve výši 15% z ceny Služby cestovního ruchu (bude vždy spočítáno v nákupním košíku na Webu, včetně instrukcí pro uhrazení zbytku ceny) , a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. U Služeb cestovního ruchu však vždy nejpozději do 24

hod. před začátkem poskytované služby, jinak se smlouva o poskytnutí Služeb cestovního ruchu od počátku ruší.

3.3. Po uzavření smlouvy o zprostředkování zájezdu je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli provizi ve výši 10% (bude vždy spočítáno v nákupním košíku na Webu, včetně instrukcí pro uhrazení zbytku ceny), a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Při neuhrazení provize se smlouva o zprostředkování zájezdu od počátku ruší. Po uhrazení provize Poskytovatel zprostředkuje uzavření smlouvy o zájezdu s CK. V případě, že nedojde k uzavření smlouvy o zájezdu, je provize Zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrácena.

3.4. Zbývající cenu zájezdu uhradí Zákazník po uzavření smlouvy o zájezdu s CK na základě instrukcí ze strany Poskytovatele.

3.5. Provizi za zprostředkování zájezdu a zálohu z ceny Služeb cestovního ruchu uhradí Zákazník jedním z těchto způsobů:

3.5.1. bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele č. 2901529306/2010, vedený u společnosti Fio Banka;

3.5.2. bezhotovostně prostřednictvím platebního systému;

3.5.3. bezhotovostně platební kartou;

3.5.4. v hotovosti

3.6. Doplatek ceny Služeb cestovního ruchu je Zákazník povinen uhradit nejpozději před zahájením poskytované služby, jinak se smlouva o poskytnutí Služeb cestovního ruchu ruší a Zákazníkovi nebude služba poskytnuta. Doplatek ceny Služeb cestovního ruchu Zákazník uhradí na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a to některým z následujících způsobů:

3.6.1. v hotovosti na místě před započítáním poskytování služby oprávněné osobě určené Poskytovatelem;

3.6.2. bezhotovostně převodem na účet Poskytovatele č. 2901529306/2010, vedený u společnosti Fio Banka;

3.6.3. bezhotovostně prostřednictvím platebního systému;

3.6.4.bezhotovostně platební kartou;

3.7. V případě bezhotovostní platby je závazek Zákazníka uhradit cenu Služeb cestovního ruchu, zálohu anebo provizi za zprostředkování zájezdu splněn okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet Poskytovatele.

3.8.Zákazník souhlasí s tím, že při uzavření Smlouvy bude daňový doklad odeslán v elektronické podobě na adresu jeho elektronické pošty, kterou uvedl při své registraci na Webu.

4. Povinnosti Zákazníka

4.1. Při poskytování všech Služeb cestovního ruchu Poskytovatelem Zákazníkovi je Zákazník povinen mít po celou dobu u sebe platný cestovní pas a číslo pojištění.

4.2. Zákazník je povinen dostavit se včas na místo srazu poskytované Služby cestovního ruchu, dle instrukcí Poskytovatele. Při nedodržení této povinnosti bere Zákazník na vědomí, že mu služba nebude poskytnuta, a to bez náhrady již uhrazené ceny.

4.3. Zákazník je povinen při poskytování Služeb cestovního ruchu dbát instrukcí a pokynů oprávněné osoby.

5. Storno podmínky a odstoupení od smlouvy

5.1. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy o poskytování Služeb cestovního ruchu ve lhůtě do 24 hodin před začátkem poskytnutí služby, vrátí mu Poskytovatel 50% ze zaplacené zálohy a 50% uhrazené zálohy si Poskytovatel ponechá jako storno poplatek. V případě, že by Zákazník uhradil již celou cenu Služeb cestovního ruchu, bude mu vráceno 90% z uhrazené ceny a 10% si Poskytovatel ponechá jako storno poplatek.

5.2. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy o poskytování Služeb cestovního ruchu později, než 24 hodin před začátkem poskytnutí služby, bude mu účtováno storno ve výši 100 % uhrazené ceny

5.3.Odstoupí-li Zákazník od smlouvy o zprostředkování zájezdu, než dojde k uzavření smlouvy o zájezdu, bude mu účtován storno poplatek 50% z uhrazené provize.

5.4. Zákazník – spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavírané distančním způsobem ve lhůtě 14 dní od uzavření smlouvy.

- 5.5. Zákazník bere na vědomí, že dle § 1837 písm. a) Občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Zákazník tímto dává souhlas poskytovateli předčasně poskytnout službu a splnit tak jeho dluh.
- 5.6. Zákazník bere na vědomí, že dle § 1837 písm. j) Občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud je toto plnění poskytováno v určeném termínu.
- 5.7. V případě odstoupení od smlouvy o poskytování Služeb cestovního ruchu se smlouva od počátku ruší. Poskytovatel vrátí Zákazníkovi již zaplacenou cenu za služby do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy. Zákazník tímto souhlasí s tím, aby mu Poskytovatel zaplacenou cenu za služby vrátil prostřednictvím bezhotovostního bankovního převodu na účet, který Zákazník Poskytovateli sdělí. Pro odstoupení od smlouvy může Zákazník využít vzorový formulář, který tvoří přílohu těchto Podmínek.

6. Zrušení služeb ze strany Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu poskytovaných Služeb cestovního ruchu v případech neočekávaných změn, o nichž bude Zákazníka neprodleně informovat. Změna se může týkat např. pořadí volnočasových aktivit či jejich zkrácení v důsledku dopravní situace.
- 6.2. Poskytovatel si dále vyhrazuje právo poskytování Služeb cestovního ruchu zrušit v případě nečekávaných změn, zejména z důvodů vyšší moci, o čemž bude Zákazníka neprodleně informovat. V případě zrušení Služeb cestovního ruchu vrátí Poskytovatel Zákazníkovi již uhrazenou cenu Služeb cestovního ruchu ve lhůtě 14 dnů od jejich zrušení.

7. Reklamáce

- 7.1. Zákazník je oprávněn reklamovat Služby cestovního ruchu, pokud mají vady, a to bez zbytečného odkladu, nejlépe ihned po skončení poskytování služeb u oprávněné osoby (delegát, průvodce). Zákazník může Služby cestovního ruchu reklamovat i prostřednictvím kontaktního formuláře na Webu.
- 7.2. Poskytovatel Zákazníkovi písemně potvrdí přijetí reklamáce. O uplatněných právech z vadného plnění a nárocích Zákazníka rozhoduje Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění.
- 7.3. V případě, že se reklamáce vad bude týkat zprostředkovaného zájezdu, je Poskytovatel oprávněn přijmout tuto reklamaci a bez zbytečného prodlení jí pak postoupit CK, která zájezd pořádá. O reklamaci vad zájezdu je oprávněna rozhodnout pouze CK, která zájezd pořádá. Poskytovatel Zákazníkovi doporučuje, aby případné vady zájezdu reklamoval u CK bez zbytečného odkladu a pořídil záznam o pochybeních, ke kterým došlo při plnění smlouvy,

jako důkaz k prokázání oprávněnosti reklamace. Zákazník může zájezd reklamovat i prostřednictvím kontaktního formuláře na Webu.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv jednostranně změnit či doplňovat znění těchto Podmínek. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.
- 8.2. Ostatní, těmito Podmínkami neupravená práva a povinnosti se řídí českým právním řádem, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 8.3. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení Podmínek neplatným nebo neúčinným, namísto takových neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností některého ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení.
- 8.4. Pro řešení jakýchkoliv sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniklých v souvislosti s užíváním služeb Zákazníkem jsou příslušné soudy České republiky. Poskytovatel upozorňuje Zákazníka, že orgánem dozoru nad dodržováním povinností stanovených na ochranu spotřebitele je v oblasti služeb Česká obchodní inspekce, která je i příslušná k mimosoudnímu řešení sporů (viz <http://www.coi.cz/>).
- 8.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 8.6. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne: 07.11.2018

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy):

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Express Tour Prague s.r.o., Václavské náměstí 2074/37, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČ: 076 21 078

Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o poskytnutí těchto služeb/zboží (*)

Datum objednání (*)

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů

Adresa spotřebitele/spotřebitelů

Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

Datum(*)

Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.