

Všeobecné obchodní a platební podmínky společnosti Avantgarde Prague DMC s.r.o. (dále jen VOPP)

1. Úvodní ustanovení

Cestovní agentura Avantgarde Prague DMC s.r.o. (dále jen **AGP**) nabízí služby cestovního ruchu, zájezdy a jiné související služby (dále jen **služby**). U některých služeb je přímým poskytovatelem, jiné svým zákazníkům zprostředkovává od smluvních partnerů – třetích osob (dále jen **dodavatelé služeb**) prostřednictvím, mimo jiné, svých webových stránek www.avantgarde-prague.cz, včetně domén .com, .fr, .de, .co.uk, .it, .es, .pt, .com.br, .at, .be, .ch, .eu., .ru (dále jen **webové stránky**).

2. Vznik smluvního vztahu

- a. AGP prostřednictvím svých webových stránek a svého rezervačního oddělení zprostředkovává svým zákazníkům možnost uzavřít smlouvu s třetími osobami o dodání služeb, které tyto třetí osoby poskytují.
- b. AGP zprostředkovává uzavření smlouvy pro tři typy služeb, přičemž způsob uzavření smlouvy je u každého typu služeb jiný. AGP nabízí následující typy služeb: (i) služby, u nichž může zákazník smlouvu uzavřít přímo na webových stránkách AGP (dále jen **on-line služby**); (ii) služby, které si zákazník na webových stránkách může vybrat, ale jejich dostupnost a podmínky poskytnutí mu budou potvrzeny až následně rezervačním oddělením AGP (dále jen **služby s ověřením**); a (iii) služby, jejichž obsah si zákazník dohodne přímo s rezervačním oddělením AGP (dále jen **ostatní služby**).
- c. V případě on-line služeb k uzavření smlouvy mezi zákazníkem a dodavatelem služeb dojde ve chvíli, kdy zákazník vybrané on-line služby, které si vložil do nákupního košíku, zaplatí prostřednictvím webových stránek.
- d. V případě služeb s ověřením dojde k uzavření smlouvy mezi zákazníkem a dodavatelem služeb následujícím způsobem. Zákazník si na webových stránkách vloží do nákupního košíku vybrané služby a kliknutím na „dokončit a zaplatit“ odešle žádost o zjištění dostupnosti daných služeb v požadovaném termínu. Do 24 hodin ho e-mailem kontaktuje rezervační oddělení AGP, které mu

objednávku služeb buď potvrdí, nebo nepotvrdí a k nepotvrzeným službám mu případně navrhne alternativní nabídku. (Nebude-li zákazník kontaktován ve stanovené lhůtě, má se za to, že služba není dostupná.) V případě potvrzení dostupnosti bude e-mail obsahovat termín, dokdy je daná nabídka platná, informace o platebních a obchodních podmínkách a odkaz, po jehož odkliknutí se zákazník dostane do nákupního košíku na webových stránkách. Nákupní košík bude obsahovat výpis potvrzených služeb a jejich konečnou cenu ve zvolené měně. K uzavření smlouvy mezi zákazníkem a dodavatelem služeb o dodání těchto služeb, dojde ve chvíli, kdy zákazník za tyto služby obsažené v nákupním košíku prostřednictvím webových stránek zaplatí.

- e. Postup uzavření smlouvy mezi zákazníkem a dodavatelem služeb o dodání služeb s ověřením, uvedený v bodě d) výše, se neuplatní, pokud zákazník prostřednictvím webových stránek vloží do nákupního košíku vedle služeb s ověřením i on-line služby. V takovém případě k uzavření smlouvy mezi zákazníkem a dodavatelem služeb o dodání služby s ověřením nedojde v okamžiku jejího zaplacení prostřednictvím webových stránek, nýbrž v okamžiku, kdy zákazník od rezervačního oddělení AGP obdrží e-mail potvrzující jeho objednávku. Neobdrží-li zákazník potvrzující e-mail do 24 hodin od zaplacení služby s ověřením, tak se má za to, že daná služba s ověřením je nedostupná a návrh na uzavření smlouvy o jejím dodání byl ze strany dodavatele služeb odmítnut. V takovém případě AGP ve lhůtě 3 pracovních dnů od chvíle, kdy zákazník službu s ověřením uhradil prostřednictvím webových stránek, zákazníkovi celou tuto částku vrátí.
- f. Smlouvy o dodání ostatních služeb jsou mezi zákazníky a dodavateli služeb uzavírány přes rezervační oddělení AGP. K tomu, aby mohlo k uzavření takové smlouvy dojít, musí rezervační oddělení AGP obdržet od zákazníka e-mail obsahující souhlas s nabídkou, kterou mu na jeho e-mailovou či telefonní žádost připravilo, a zákazník musí zaplatit bankovním převodem cenu objednaných služeb nebo první dohodnutou zálohu. Za uzavření smlouvy je považován okamžik, kdy jsou peníze připsány na účet AGP nebo jsou od zákazníka inkasovány v hotovosti v kanceláři AGP (dále jen **přímé smlouvy**). Přímé smlouvy lze uzavřít také osobně v kanceláři AGP, a to přednesením ústního nebo předložením písemného souhlasu s nabídkou, kterou připravilo rezervační oddělení AGP. V takovém případě je smlouva považována za uzavřenou v okamžiku, kdy

v kanceláři AGP dojde k uhrazení celkové ceny objednaných služeb nebo první dohodnuté zálohy, a to buď v hotovosti, pomocí platebního terminálu, či prostřednictvím platební brány na webových stránkách.

- g. V případě některých služeb týkajících se ubytování nebo vstupenek na kulturní představení nezprostředkovává AGP uzavření smlouvy přímo s dodavatelem služeb, nýbrž s dalším zprostředkovatelem, který daného dodavatele služeb zastupuje. Tento zprostředkovatel si může stanovit další podmínky pro uzavírání smluv o dodání těchto služeb.
- h. V případě služeb, u nichž je AGP přímým poskytovatelem, je informace o poskytovateli služeb uvedena přímo v nabídce. K uzavření smlouvy o dodání takové služby dojde stejným způsobem, jako tyto VOPP stanoví pro uzavírání smluv o dodání služeb poskytovaných třetími osobami.
- i. Do 24 hodin od uzavření smlouvy mezi zákazníkem a dodavatelem služeb, nebo mezi zákazníkem a AGP, obdrží zákazník od AGP e-mailem voucher nebo potvrzení o rezervaci, dokládající, že smlouva byla uzavřena, a obsahující podmínky čerpání objednané služby, které již byly uvedeny v akceptované nabídce.

3. Cena a způsob platby

Výchozí ceny služeb na webových stránkách jsou uváděné v CZK a převody do dalších měn, které jsou na webových stránkách dostupné (EUR, USD, GBP, CHF) vycházejí z aktuálního denního kurzu (valuty – nákup) Raiffeisenbank a.s. (Česká republika).

a. Placení prostřednictvím webových stránek

Částka, která je po uzavření smlouvy stažena ze zákaznickova účtu, je buď v CZK, nebo v jím zvolené měně podle aktuálního kurzu (valuty – nákup) Raiffeisenbank a.s. (Česká republika) ke dni stažení dané částky ze zákaznickova účtu.

Platby prostřednictvím platební brány na webových stránkách je možné provádět pouze pomocí platebních karet MasterCard nebo VISA.

b. Placení bankovním převodem

Za ostatní služby a za služby s ověřením lze platit také bankovním převodem. V nabídce služeb zaslané v souladu s článkem 2 odst. d) nebo f) VOPP uvede rezervační oddělení AGP konečnou cenu v zákaznickem zvolené měně (CZK,

EUR, USD, GBP nebo CHF) a detaily účtu AGP, na který má být konečná cena poukázána.

V případě plateb převodem se obě strany dělí o bankovní poplatky, a to tak, že každá strana hradí poplatky své banky.

c. Platby v hotovosti

Platby v hotovosti akceptuje AGP v CZK nebo EUR, a to pouze v případě přímých smluv osobně uzavřených v kanceláři AGP na adrese: Jáchymova 63/1, Praha 1, Staré Město, 110 00, ČR.

d. DPH

Podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen **Zákon o DPH**), si AGP v souladu s ustanovení § 89 vyhrazuje právo využít zvláštní režim DPH pro cestovní službu. V případě změny zákona o DPH bude postupováno v souladu s touto změnou. Podle zákona o DPH nemusí zprostředkovatel v souladu s ustanovení § 89 na výstupu uvádět výpočet DPH. Koncový zákazník nemá nárok na odpočet DPH, pokud nemá k této dani platnou registraci v České republice.

4. Platební podmínky

Není-li ustanoveno jinak, peníze za objednané služby je zákazník povinen uhradit předem, a to v souladu s následujícími podmínkami:

- a. V případě on-line služeb a služeb s ověřením, u nichž dojde k platbě prostřednictvím platební brány na webových stránkách, je úhrada ceny ve výši 100 % podmínkou k uzavření smlouvy s poskytovatelem těchto služeb.
- b. V případě služeb s ověřením, u nichž dojde k platbě bezhotovostním převodem, a v případě ostatních služeb platí:
 - i. V případě **INDIVIDUÁLNÍCH objednávek** (vztahuje se na jednotlivce nebo skupiny v počtu 2–9 osob (dále jen INDIVIDUÁLNÍ objednávky)) AGP požaduje platbu ve výši 100 % z celkové ceny všech objednaných služeb, a to nejpozději 14. den před uskutečněním objednané služby či před uskutečněním té služby, která se má ze všech objednaných uskutečnit jako první.
 - ii. V případě **SKUPINOVÝCH objednávek** (vztahuje se na skupiny v počtu 10 a více osob (dále jen SKUPINOVÉ objednávky)) AGP požaduje:
 1. Zálohovou platbu ve výši 80 % celkové ceny objednaných služeb, která bude připsána na účet AGP nejpozději 38. den

před uskutečněním té služby, která se má ze všech objednaných uskutečnit jako první.

2. Uhrazení zbývajících doplatku ve výši 20 % formou finální faktury, splatné do 14 dní od jejího vystavení nebo elektronického doručení zákazníkovi ve formátu PDF prostřednictvím e-mailu.

5. Odstoupení od smlouvy, stornovací poplatky

- a. Zákazník může od smlouvy s třetí osobou (dodavatelem služeb) uzavřené prostřednictvím AGP odstoupit úplně, nebo částečně bez udání důvodu, avšak pouze v případě, že to nevyklučují podmínky dodavatele služeb. Tyto podmínky jsou vždy uvedeny u konkrétní nabídky služeb nebo je na ně odkázáno. Zákazník, který se rozhodne od smlouvy odstoupit, bude povinen zaplatit odstupné (tzv. stornovací poplatek) ve výši stanovené touto smlouvou.
- b. Všechna oznámení o odstoupení od smlouvy (dále jen storno nebo stornování), ať už se jedná o odstoupení úplné, či částečné, provádí zákazník vždy písemně prostřednictvím e-mailu. Za závazné datum pro určení výše stornovacích poplatků se považuje datum, kdy bylo oznámení o stornování doručeno rezervačnímu oddělení AGP. Výše stornovacích poplatků jsou definovány následovně:
 - i. Stornovací poplatky pro storno INDIVIDUÁLNÍCH objednávek, není-li v konkrétní nabídce uvedeno jinak:

Ubytování:

1. Bez poplatku při stornování nejpozději třetí den před dohodnutým datem začátku služby, do 14 hodin místního času. Toto platí pro storno nanejvýš 3 pokojů. Stornovací poplatky při stornování 4 a více pokojů jsou vyměřovány podle storno podmínek pro SKUPINOVÉ objednávky.
2. 100% výše ceny ubytování za 1. noc při stornování po 14. hodině místního času třetího dne před dohodnutým dnem začátku služby.

Ostatní služby (kromě kulturních představení):

3. Bez poplatku při stornování do 12. hodiny místního času dne, který předchází zahájení realizace služby.
4. 100% výše ceny při stornování po 12. hodině místního času dne, který předchází zahájení realizace služby.

Kulturních představení (koncerty, divadlo):

5. 100% výše ceny služby.
- ii. Stornovací poplatky pro storno SKUPINOVÝCH objednávek, vztahující se na veškeré objednané služby, včetně ubytování, není-li v konkrétní nabídce uvedeno jinak:
 1. 30 % z celkové ceny objednaných služeb při stornování 38–21 dní před dohodnutým dnem zahájení poskytování služeb.
 2. 50 % z celkové ceny objednaných služeb při stornování 20–15 dní před dohodnutým dnem zahájení poskytování služeb.
 3. 80 % z celkové ceny objednaných služeb při stornování 14–8 dní před dohodnutým dnem zahájení poskytování služeb.
 4. 100 % z celkové ceny objednaných služeb při stornování 7 a méně dní před dohodnutým dnem zahájení poskytování služeb.
 - iii. Stornovací poplatky pro částečné storno u SKUPINOVÝCH objednávek:
 1. Částečné storno je možné požadovat pouze u těch služeb, kde je fixně definovaná cena za osobu (hotelové pokoje, vstupné, ceny menu, jízdné apod.). U služeb, u kterých je cena definovaná pro celou skupinu (prohlídky s průvodcem, transfery, pronájmy sálů, animace, apod.), nárok na částečné storno uplatňovat nelze.
 2. Při částečném stornování do výše 10 % z celkového počtu osob ve skupině provedeného nejpozději 48 hodin před dohodnutým dnem zahájení poskytování služeb neúčtuje AGP žádné stornovací poplatky.
 3. Při částečném stornování do výše 10 % z celkového počtu osob ve skupině provedeného později než 48 hodin před dohodnutým dnem zahájení poskytování služeb účtuje AGP stornovací poplatky ve výši 100 %.
 - iv. Stornovací poplatky pro storno SKUPINOVÝCH objednávek, vztahující se na kulturní představení (koncerty, divadlo), činí v případě stornování 100 % výše ceny.
- c. Případná provize AGP, uvedená v nabídce jako rezervační poplatek, není při odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka vratná.

6. Odpovědnost AGP

- a. AGP není stranou smluvního vztahu mezi zákazníkem a svými smluvními partnery – třetími osobami poskytujícími služby (dodavatelé služeb).
- b. AGP neodpovídá za žádnou škodu způsobenou zákazníkovi v souvislosti s poskytováním služeb třetími osobami.
- c. AGP nezaručuje pravdivost a úplnost popisu služeb, které zprostředkovává. Při prezentaci těchto služeb vychází pouze z informací, které AGP dodavatel služeb poskytl.
- d. AGP nezaručuje, že služby budou zákazníkovi poskytnuty v podobě, kterou si s dodavatelem služeb dohodl, ani to, že mu skutečně budou poskytnuty. AGP neodpovídá za žádné porušení smlouvy ze strany dodavatele služeb.
- e. Jakékoli nároky vyplývající z odpovědnosti za škodu vzniklé v souvislosti s poskytováním služeb musí zákazník uplatňovat přímo u osob, které jsou poskytovateli těchto služeb.
- f. AGP neodpovídá za obsah nabídek dodavatelů služeb prezentovaných na svých webových stránkách ani za případná porušení práv třetích osob, kterých se mohou dodavatelé služeb prostřednictvím těchto svých nabídek dopouštět (práva duševního vlastnictví, práva osobnostní atd.).
- g. V případě, že nedošlo k poskytnutí služeb, u nichž AGP za zprostředkování uzavření smlouvy od zákazníka obdržela rezervační poplatek, vrátí AGP tento rezervační poplatek zákazníkovi, a to do jednoho měsíce od doručení žádosti ze strany zákazníka. Zákazník může svoji žádost doručit nejpozději do šesti měsíců od chvíle, kdy mělo poskytování služeb skončit.
- h. Na požádání poskytne AGP zákazníkovi součinnost při řešení případných reklamací.
- i. AGP neodpovídá za vrácení peněz, které byly prostřednictvím AGP uhrazeny dodavatelé služeb.
- j. Pokud dodavatel služeb zákazníkovi neposkytne služby v souladu s uzavřenou smlouvou, AGP není povinna zákazníkovi obstarat poskytnutí náhradních služeb.
- k. Poskytování služeb, které AGP zprostředkovává, se může dále řídit všeobecnými obchodními podmínkami nebo specifickými podmínkami dodavatele služeb.

7. Závěrečná ustanovení

- a. Tyto všeobecné obchodní a platební podmínky (VOPP), jakož i vztah zákazníka a AGP při zprostředkování služeb se řídí českým právem.
- b. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení VOPP nemá vliv na jejich celkovou platnost.
- c. Na vztahy mezi zákazníkem a AGP, které tyto VOPP zakládají, se neuplatní ustanovení § 557, § 1728 odst. 2, § 1740 odst. 3, § 1793, § 1912 odst. 1, § 2446 až 2453 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

8. Ochrana osobních údajů

- a. AGP bude v souvislosti se zprostředkováním služeb na základě těchto VOPP spravovat, zpracovávat a uschovávat osobní údaje zákazníků, k čemuž AGP dali zákazníci souhlas v odděleném dokumentu.
- b. V případě, kdy zákazník poskytuje AGP osobní údaje třetích osob, tak zároveň prohlašuje, že dotčené osoby o tom byly srozuměny a souhlasí s tím, že jejich osobní údaje předá AGP pro účely dalšího spravování, zpracování a uschování, které AGP vykonává v souvislosti s činnostmi předvídanými v těchto VOPP. Zákazník tímto slíbje AGP, že ho odškodní za jakoukoli újmu, která by AGP mohla vzniknout, pokud by zákazníkovo prohlášení uvedené v tomto článku bylo nepravdivým.

Tyto VOPP jsou platné od 1. 6. 2019