

# Všeobecné smluvní podmínky cestovní agentury Londonway s.r.o. a AB Energy s.r.o.

## 1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi cestovní agenturou Londonway s.r.o. a AB Energy s.r.o. (obě fungují pod obchodním názvem London Way, dále tedy jen London Way) a zákazníkem vzniká na základě podepsané cestovní smlouvy o poskytnutí služeb mezi zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a London Way (případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci). Podpisem cestovní smlouvy zákazník prohlašuje, že souhlasí s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Závazná rezervace služby vzniká v okamžiku přijetí vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, zaplacením zálohy. Pokud nebude cestovní smlouva podepsána nebo nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha, je London Way oprávněna prodat službu jinému zákazníkovi. Smluvní vztah se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku.

## 2. Platební podmínky

LONDON WAY má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsána na účet LONDON WAY nebo okamžikem zaplacení v hotovosti zástupci LONDON WAY. Cena služby je smluvní mezi účastníkem a London Way a je uvedena v cestovní smlouvě. Tato cena zahrnuje i případné letištní, bezpečnostní taxy a palivový příplatek v případě letenek..

Při sepsání závazné cestovní smlouvy se platí záloha ve výši 50 % ceny služby, pokud se obě strany nedohodnou jinak. Doplatek ceny služby je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před začátkem služby, pokud není domluveno jinak. Neuhradí-li zákazník doplatek v této lhůtě, je LONDON WAY oprávněna od smlouvy odstoupit a klient se tudíž nemůže účastnit. Zaplacená záloha propadá ve prospěch LONDON WAY jako náhrada nákladů vynaložených LONDON WAY spojených s realizací služby. V případě, že si zákazník kupuje službu v době kratší než je 30 dní před začátkem cesty, platí celkovou částku ihned při sepsání cestovní smlouvy. V případě storna vyplatí London Way zpět zákazníkovi příslušnou částku buď v hotovosti, nebo převodem na účet zákazníka. London Way má právo v nezbytných případech (zejména z důvodu změny směnných kursů, zvýšení cen leteckých přepravců apod.) zvýšit cenu služby. O této změně musí London Way účastníky neprodleně informovat nejpozději však 10 dní před konáním cesty. Zákazník je povinen uhradit rozdíl ceny služby nejpozději do 5 dnů od oznámení o navýšení ceny. Při porušení tohoto závazku má LONDON WAY právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 852g obč. zák.) a platí ustanovení článku o stornovacích podmínkách a poplatcích.

## 3. Práva a povinnosti zákazníka

## **práva zákazníka:**

- požadovat poskytnutí všech služeb zahrnutých v programu. Pokud bez zavinění LONDON WAY dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- být seznámen se všemi případnými změnami
- kdykoliv před zahájením poskytované služby odstoupit od smlouvy, a to v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech

## **povinnosti zákazníka:**

- zaplatit sjednanou cenu služby
- zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník
- řídit se pokyny pro účastníky a ústními pokyny průvodce
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle pokynů pro účastníky
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky
- uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

## **4. Práva a povinnosti London Way**

LONDON WAY je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb. Je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách zrušit službu, posunout termín, poskytnout náhradní ubytovací zařízení ve stejné nebo vyšší kategorii, změnit trasu dopravy, změnit místo odjezdu (odletu)/příjezdu (příletu).

- U leteckých zájezdů má klient vždy na výběr akceptovat změnu nebo odmítnout a v tom případě mu bude vrácena uhrazená záloha. Jde o situaci, kdy se let změní o více jak 3hodiny od původního času nebo bude zrušen a klient nebude chtít využít alternativní způsob dopravy.

## **5. Změna dohodnutých služeb**

- Změna a odchylky jednotlivých služeb LONDON WAY od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu dopravy.
- LONDON WAY neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku kupříkladu z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí apod. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. LONDON WAY neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od

- smlouvy. V případě nočních letů, kdy je příjezd/odjezd do/z ubytovacího zařízení v nočních/ranních hodinách, se účtuje celá noc.
- LONDON WAY si vyhrazuje právo zrušit službu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. LONDON WAY je oprávněna v takovém případě zrušit službu, nejpozději však 10 dní před zahájením cesty a v téže lhůtě je LONDON WAY povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.
  - LONDON WAY je oprávněna provádět změny programů a poskytovaných služeb v průběhu cesty, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby. V takovém případě je LONDON WAY povinna:
    - zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám
    - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
    - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny služby a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. Tuto slevu nelze poskytnout v případě zmeškané stravy z důvodu pozdního příjezdu/odjezdu do/z destinace.
    - v případě, že LONDON WAY zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném nebo podobném rozsahu, jsou další nároky zákazníka vůči London Way vyloučeny.
  - LONDON WAY 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, živelné pohromy a další okolnosti, které LONDON WAY nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny služby ani na odstoupení od smlouvy.
  - Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/odjezd, má London Way nárok na plnou úhradu ceny služby.

## 6. Stornovací podmínky a poplatky

Zákazník má právo kdykoliv před započítáním cesty odstoupit od cestovní smlouvy, a to osobně nebo doporučeným dopisem (rozhodující je převzetí písemného oznámení). Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit tyto stornovací poplatky, není-li stanoveno jinak, za každého účastníka v závislosti na okamžiku převzetí písemného oznámení:

- nejpozději do 50. dne včetně před zahájením cesty 50 % z celkové ceny služby za osobu.
- v době kratší než 50 dnů před zahájením cesty 100 % z celkové ceny služby za osobu.

## 7. Cestovní pojištění

Obecně není součástí ceny služeb LONDON WAY cestovní pojištění ani pojištění storno poplatků. V případě, že u nabízeného služby je uvedena informace, že příslušná cesta je pojištěna, jsou zde zároveň vypsány podmínky, limity a další informace vztahující se k tomuto pojištění.

## 8. Reklamace

Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v cestovní smlouvě. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb neodpovídá smluvním podmínkám, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. V průběhu cesty je zákazník povinen případnou reklamaci závady uplatnit bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava na místě samém. Obrací se tedy na zástupce London Way nebo průvodce. Případně, vyžaduje-li to povaha závady, uplatňuje zákazník reklamaci písemně, a to nejpozději do 3 měsíců od ukončení cesty. LONDON WAY neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodců, ubytovacího zařízení či jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu LONDON WAY nebo okolnostech na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Na veškeré reklamace, podané ve shodě s výše uvedenými podmínkami je LONDON WAY povinna odpovědět písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace.

## 9. Povinné smluvní pojištění

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí služby
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za službu v případě, že se cesta neuskutečnila
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou služby a cenou částečně poskytnuté služby, v případě, že se cesta uskutečnila pouze zčásti

## 10. Zpracování osobních údajů

Zákazník podpisem smlouvy uděluje London Way souhlas v souladu s § 2 a § 5 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ke zpracování osobních údajů poskytovaných cestovní agentury k marketingovým účelům a akviziční činnosti. Osobní údaje budou zpracovány pouze zaměstnanci LONDON WAY. Zákazník prohlašuje, že je zmocněn udělit tímto souhlas ve stejném rozsahu i jménem spolucestujících osob.

## 11. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 5. 2016 a vztahují se na služby pořádané LONDON WAY. Nedílnou součástí Všeobecných smluvních podmínek je dokument Informace k cestě, který blíže upřesňuje poskytované služby London Way dle konkrétní služby..

V Praze, 1.5.2021  
AB Energy s.r.o.  
Londonway s.r.o