

Všeobecné obchodní podmínky Mňam Tour
cestovní agentury MauMau s.r.o.

Toto jsou všeobecné obchodní podmínky Mňam Tour, kterými se řídí poskytování služeb cestovního ruchu cestovní agenturou MauMau s.r.o. a vztah mezi touto cestovní agenturou a jejím zákazníkem (dále jen **Všeobecné obchodní podmínky**).

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Cestovní agentura MauMau s.r.o., IČ: 27079112, se sídlem Praha 7, Holešovice, Heřmanova 1119/9, PSČ 170 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C vložka 94672 (dále jen **cestovní agentura**) je zprostředkovatelem a poskytovatelem jednotlivých služeb cestovního ruchu.
- 1.2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují smluvní vztahy a vymezují práva a povinnosti mezi cestovní agenturou a objednatel služby, popř. třetí osobou, v jejíž prospěch je služba objednána, nebo která službu využije. Tyto smluvní vztahy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky a těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
- 1.3. Pokud je smluvní stranou:
 - 1.3.1. spotřebitel, řídí se smluvní vztah těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb. v platném znění) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb. v platném znění),
 - 1.3.2. jiná osoba než spotřebitel, řídí se smluvní vztah těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb. v platném znění).
- 1.4. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou dostupné v provozovně cestovní agentury.

2. Vymezení pojmů

- 2.1. **Cestovní agentura** – společnost MauMau s.r.o., která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti; je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů poskytuje služby cestovního ruchu.
- 2.2. **Objednatel služby** nebo též **objednatel** – fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá s cestovní agenturou smlouvu o poskytování služeb.
- 2.3. **Uživatel služby** nebo též **uživatel** – může být přímo objednatel služby, nebo třetí osoba v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, a ta s uzavřením této smlouvy projevila souhlas, popřípadě je to třetí osoba, které uživatel služby svá práva a povinnosti ze smlouvy postoupil. Není-li v těchto podmínkách výslovně stanoveno jinak, považuje se objednatel služby za uživatele služby a naopak.
- 2.4. **Služby** – veškeré služby poskytované cestovní agenturou objednateli nebo uživateli služby za podmínek stanovených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.
- 2.5. **Internetové stránky cestovní agentury** - <http://www.mnamtour.cz/>

3. Uzavření smlouvy a souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami

- 3.1. Smlouva mezi objednatel a cestovní agenturou je uzavřena podpisem písemné smlouvy o poskytnutí a zprostředkování služeb cestovního ruchu objednatel a cestovní agenturou.

- 3.2. Podpisem smlouvy objednatel stvrzuje, že se seznámil s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a že s nimi bezvýhradně a plně souhlasí. Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást uzavřené smlouvy.
- 3.3. Smlouva je uzavírána v českém jazyce, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 3.4. Cestovní agentura si vyhrazuje právo odmítnout uživatele služby nebo objednatele zejména v následujících případech:
 - 3.4.1. objednatel zasílá opakovaně neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné smlouvy, nebo
 - 3.4.2. objednatel nezaplatí zálohu nebo celou částku za objednané služby ve sjednaném termínu.

4. **Předmět smlouvy**

- 4.1. Od uzavření smlouvy mezi cestovní agenturou a objednatelem vznikají vzájemná práva a povinnosti, přičemž uživatel služby se v případech, kdy je-li smlouva uzavřena objednatelem ve prospěch třetí osoby, stává oprávněným ze smlouvy až okamžikem, kdy se smlouvou projeví souhlas. Dokud uživatel coby třetí osoba neprojeví se smlouvou souhlas, smlouva vyvolává účinky jen mezi smluvními stranami, které ji uzavřely tedy mezi cestovní agenturou a objednatelem.
- 4.2. Předmětem smlouvy je závazek cestovní agentury zajistit poskytnutí služeb popsaných ve smlouvě a závazek objednatele zaplatit za poskytnutí těchto služeb cestovní agentuře sjednanou cenu a služby za stanovených podmínek využít.
- 4.3. Objednatel si může vybrat konkrétní službu z aktuální nabídky cestovní agentury. Na internetových stránkách cestovní agentury jsou uvedeny služby aktuálně nabízené a poskytované cestovní agenturou, které může uživatel služeb využít za cenu platnou v době uzavření smlouvy. Výběr služeb lze učinit osobně na místech uvedených na internetových stránkách cestovní agentury nebo prostřednictvím internetových stránek cestovní agentury.
- 4.4. Cestovní agentura zprostředkuje objednateli na základě jeho žádosti další služby cestovního ruchu, které se objednatel rozhodne využít za účelem čerpání služeb cestovní agentury, a to zejména dopravu do místa čerpání objednané služby a ubytování v místě poskytování služby.

5. **Obecná práva a povinnosti smluvních stran**

- 5.1. Uživatel služby je povinen sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému absolvování vybrané služby. Informace o případných omezeních, které se mohou týkat některých nabízených aktivit (např. věk, zdravotní a tělesná způsobilost, případně požadavek na zdravotní prohlídku), mohou být uvedeny v nabídce cestovní agentury u každé takové služby. Uživatel služby využívá vybranou službu zcela na svou vlastní odpovědnost.
- 5.2. Uživatel služby je povinen obstarat si potřebné doklady pro využití služeb. Při čerpání služeb v zahraničí je uživatel služby povinen mít u sebe platný cestovní doklad. Každý uživatel služby je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do destinace, kde bude služba poskytována, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace bude projíždět. Vízové formality si musí zajistit uživatel služby vždy sám ještě před zahájením čerpání služeb – před opuštěním prostoru České republiky. Za neudělení víza uživateli služby nenese cestovní agentura žádnou odpovědnost. Pro různé destinace je

stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu (zpravidla 6 měsíců). Bližší informace jsou uvedeny na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (www.mzv.cz), kde jsou také uživatelé služby povinni si před objednáním služeb zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky pro vstup do země, kde dojde k plnění služby.

- 5.3. V případě zprostředkování koupě voucherů, letenek apod. cestovní agenturou, obdrží objednatel či uživatel služby tyto doklady proti zaplacení jejich ceny přímo od cestovní agentury, přičemž jsou odesílány obvykle cca 5 pracovních dní před odjezdem a letenky mohou být předány až přímo na letišti nebo doručeny elektronickou poštou.
- 5.4. Cestovní agentura služeb nenesе žádnou odpovědnost za případné škody, vzniklé v důsledku neplatnosti nebo neúplnosti potřebných dokumentů, které si zajišťuje uživatel služby.
- 5.5. Uživatel služby je povinen dostavit se ve sjednaném termínu na místo poskytnutí služby.

6. Práva a povinnosti vztahující se ke zprostředkovaným službám

- 6.1. Cestovní agentura výslovně uvádí, že nabízené jednotlivé služby cestovního ruchu nejsou poskytovány jako zájezd na vlastní odpovědnost cestovní agentury.
- 6.2. Objednatel bere na vědomí, že uzavřením smlouvy vznikají práva a povinnosti týkající se přepravy nebo ubytování a poskytnutí souvisejících služeb jemu a dopravci nebo ubytovateli. Cestovní agentura vystupuje ve vztahu mezi uživatelem služby nebo objednatel a dopravcem nebo ubytovatelem pouze jako zprostředkovatel při uzavírání smlouvy.
- 6.3. Veškeré návrhy na změny či zrušení smlouvy, pokud to smlouva či podmínky dopravce nebo ubytovatele připouštějí, je uživatel služby nebo objednatel povinen činit u dopravce nebo u ubytovatele.
- 6.4. Uživatel služby (popřípadě objednatel) bere na vědomí, že cestovní agentura nezajišťuje přepravu ani ubytování ani poskytování souvisejících služeb, a z tohoto důvodu neodpovídá za řádné a včasné uskutečnění přepravy, ubytování a poskytnutí souvisejících služeb či za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věcí či jiného majetku uživatele služby. Dále uživatel služby bere na vědomí, že reklamace přepravy či ubytování či souvisejících služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce a ubytovatele. Cestovní agentura není oprávněna vyřizovat jakékoliv reklamace uživatele služby, které se týkají přepravy či ubytování či souvisejících služeb.

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Cena nabízených služeb je objednateli sdělena cestovní agenturou na vyžádání, a to nejpozději před uzavřením smlouvy. Cena služby je vždy uvedena v konkrétní uzavírané smlouvě a na příslušném vyúčtování ceny. Cena je vždy uvedena včetně příslušné sazby DPH. Cena může být objednatel služby uhrazena převodem z účtu, platbou online bankovní či kreditní kartou, poštovní poukázkou, dobírkou nebo při osobním odběru v hotovosti. Splatnost ceny činí 7 kalendářních dnů od uzavření smlouvy o poskytnutí a zprostředkování služeb cestovního ruchu uzavřené mezi cestovní agenturou a objednatel služby.
- 7.2. Platba musí být provedena v českých korunách. V případě úhrady bankovním převodem hradí zákazník veškeré bankovní poplatky, tak aby cestovní agentuře byla sjednaná cena za služby připsána na její účet v plné výši.

- 7.3. K ceně poskytované služby budou připočteny náklady za doručení souvisejících dokumentů v případě, že se doručované dokumenty nedodávají elektronickými prostředky.
- 7.4. Objednatel bere na vědomí, že cena nemusí zahrnovat všechny náklady objednatele či uživatele spojené s čerpáním služeb, zejména vstupné, cenu místní dopravy a cenu stravování.

8. Odstoupení od smlouvy

- 8.1. Cestovní agentura je oprávněna odstoupit od smlouvy v následujících případech:
 - 8.1.1. V případě zrušení objednané služby ze strany dodavatelů cestovní agentury. Objednatel služby má v tomto případě nárok na vrácení zaplacené ceny. Smluvní strany jsou dále oprávněny se dohodnout na poskytnutí náhradní služby v hodnotě původně sjednané služby.
 - 8.1.2. Z důvodů hrubého porušení povinností objednatele služby plynoucích z uzavřené smlouvy. V takovém případě náleží cestovní agentuře odstupné ve výši uvedené v čl. 8.3.
- 8.2. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:
 - 8.2.1. V případě hrubého porušení povinností cestovní agentury plynoucích z uzavřené smlouvy.
- 8.3. Objednatel má dále právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy se zaplacením odstupného, které činí v případě odstoupení:
 - A) od zprostředkované služby dopravy a ubytování
 - 8.3.1. do 30 dní před prvním dnem čerpání služby 10% ceny služby,
 - 8.3.2. 29 a méně dní před prvním dnem čerpání služby 100 % ceny služby.
 - B) od poskytované služby programu výletu
 - 8.3.3. do 30 dní před prvním dnem čerpání služby 50% ceny služby,
 - 8.3.4. od 29 do 15 dní před prvním dnem čerpání služby 70 % ceny služby,
 - 8.3.5. 14 a méně dní před prvním dnem čerpání služby 100 % ceny služby.
- 8.4. Odstoupení od smlouvy z jakéhokoli výše uvedeného důvodu kteroukoli ze smluvních stran musí být učiněno pouze písemnou formou, a to s uvedením čísla smlouvy.
- 8.5. Objednatel nemůže odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem dle § 1829 občanského zákoníku, neboť se ve smyslu § 1837 písm. j) tohoto zákoníku jedná o jednotlivé služby zahrnující zprostředkování ubytování, dopravy, stravování nebo služby využití volného času (programu výletu) poskytované v určitém termínu.
- 8.6. U služeb, které cestovní agentura objednateli zprostředkovala, mohou být stanoveny specifické storno podmínky.

9. Reklamace

- 9.1. Cestovní agentura je povinna objednateli služeb zajistit poskytnutí služeb v souladu s uzavřenou smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými právními předpisy.

- 9.2. Nesplní-li cestovní agentura své povinnosti vyplývající ze smlouvy řádně a včas, je uživatel služby povinen vady poskytnuté služby u cestovní agentury reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 kalendářních dnů od skončení poskytování služby. V případě, že poskytnutí služby neproběhlo vůbec, je uživatel služby povinen tuto skutečnost u cestovní agentury reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 kalendářních dnů plynoucích od prvního dne, kdy měla být služba poskytnuta (kdy mělo být započato s jejím poskytováním).
- 9.3. Uživatel služeb je povinen uplatnit reklamaci písemnou formou a je povinen v ní uvést číslo smlouvy, datum sjednaného využití služby a popsat vady poskytnuté služby.
- 9.4. Cestovní agentura reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího řádného uplatnění, vyřídí. Pro případ zamítnutí reklamace cestovní agentura uživateli služeb vydá písemné odůvodnění.
- 9.5. V případě, že uživatel služeb řádně uplatní oprávněnou reklamaci, má právo na přiměřenou slevu z ceny. Pokud jsou dány podmínky pro odstoupení od smlouvy z důvodu na straně cestovní agentury a uživatel služeb tohoto práva na odstoupení využije, má uživatel právo na vrácení uhrazené ceny služby.

10. Ochrana osobních údajů

- 10.1. Osobní údaje objednatele, resp. uživatele služeb, potřebné pro komunikaci s těmito osobami, budou použity výhradně pro účely plnění uzavřené smlouvy, včetně dalších zprostředkovaných služeb cestovního ruchu a jejich změn. Objednatel, příp. uživatel služeb, projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami i souhlas s užitím jeho osobních údajů v rozsahu kontaktních údajů (jméno, příjmení, telefonní číslo, email a adresa) pro potřeby plnění smlouvy a dále pro účely vnitřních rozborů a analýz.
- 10.2. V případě, kdy je uživatelem služeb osoba odlišná od objednatele, mohou být její osobní údaje použity pouze pro účely splnění smlouvy, k jakémukoliv dalšímu zpracování jejích osobních údajů je nutný její výslovný souhlas.
- 10.3. Objednatel, případně třetí osoba, v jejíž prospěch je smlouva uzavřena, má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Zároveň má právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli písemně odvolat. Osobní údaje uživatelů služeb jsou uchovávány v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů (zákon číslo 101/2000 Sb. v platném znění). Veškeré údaje získané od uživatelů služeb jsou užívány výhradně pro vnitřní potřebu cestovní agentury a nejsou poskytovány třetím osobám. Výjimku představují externí dodavatelé služeb, kterým jsou osobní údaje uživatelů služeb předávány v minimálním rozsahu, nutném pro splnění smlouvy. Osobní údaje uživatelů služeb jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Data jsou uchovávána a nejsou sdílána s aplikacemi třetích osob.
- 10.4. Objednatel či uživatel služeb projevuje spolu se souhlasem s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami i souhlas se zasíláním informací o připravovaných aktivitách cestovní agentury (tj. slevách, akcích apod.).
- 10.5. Veškeré materiály a informace na stránkách cestovní agentury jsou výhradně duševním vlastnictvím cestovní agentury nebo osob s ní spolupracujících. Tyto materiály a informace nesmí být jakkoliv použity nebo upravovány bez souhlasu cestovní agentury.

10.6. Internetové stránky cestovní agentury mohou obsahovat odkazy na jiné internetové stránky třetích osob; cestovní agentura není odpovědná za obsah takových internetových stránek a za služby na nich nabízené.

11. Černá listina leteckých společností

11.1. Nařízení ES č. 2111/2005 o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy, ukládá cestovním agenturám povinnost informovat cestující o totožnosti provozujícího leteckého dopravce. Uvedený seznam dopravců ("Black List") naleznete na <http://www.caa.cz/>.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné od **13.1.2016**.

MauMau s.r.o.
Monika Maurerová, jednatelka
Heřmanova 1119/9
170 00 Praha 7, Holešovice