

Všeobecné obchodní podmínky prodeje zájezdů:

Cestovní agentura Eva Skalníková – CA Renata, se sídlem Budovatelů 1491, 59231 Nové Město na Moravě, IČ 71778578, zapsaná u Živnostenského úřadu v Novém Městě na Moravě č. j., MUNMn/V259/14/Do3, (dále jen CA) zprostředkovává v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. prodej zájezdů cestovních kanceláří (dále jen CK) a jiných služeb cestovního ruchu (dále jen zájezdy).

1. Úvod:

Cestovní agentura Eva Skalníková – CA Renata je autorizovaným prodejcem zájezdů renomovaných cestovních kanceláří (dále jen CK), se kterými má uzavřenou řádnou smlouvu o obchodním zastoupení (uzavřená dle ustanovení § 2483 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníka) v prodeji zájezdů. Spolupracuje pouze s cestovními kancelářemi s dlouholetou tradicí, které mají řádné sjednané pojištění proti úpadku CK. Zákazníkovi zasílá CA doklad o pojištění proti úpadku CK spolu se smlouvou o zájezdu, formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb. a dalšími dokumenty před uzavřením smlouvy o zájezdu, které jsou její součástí. Nabídka zájezdů je sestavována a aktualizována z dat cestovních kanceláří, které jsou pořadatelem zájezdů a CA nezpovídá za jejich případné následné změny. Všechna práva vyhrazena.

Cestovní agentura si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen či termínů, závazná pro prodávajícího i kupujícího je pouze cena uvedená na platné cestovní smlouvě o zájezdu.

Cestovní agentura si vyhrazuje právo oprav možných nepřesností v nabídce zájezdů, které mohou vzniknout při jeho ručním zadávání do rezervačního systému.

2. Cena zájezdu

CA nabízí zájezdy za stejnou cenu jako pořadající renomované cestovní kanceláře včetně všech slev a věrnostních bonusů.

3. Rezervace, Smlouva o zájezdu, Smlouva o obstarání služby cestovního ruchu

Zákazník odešle e-mailem nezávaznou objednávku prostřednictvím objednávkového formuláře do CA na vybraný zájezd. Počet nezávazných objednávek je libovolný. CA při přijetí objednávkového formuláře nemá v daný moment informace o tom, zda je daný zájezd volný či nikoliv. CA musí nejprve zjistit u pořadající CK, zda požadovaný zájezd je volný a pokud ano, udělá nezávaznou rezervaci. Následně i v případě, že je zájezd již obsazen informuje zákazníka e-mailem nebo telefonicky. Pokud je zájezd volný, CA informuje dle předchozí dohody zákazníka o celkové kalkulaci zájezdu a datu dokdy je zájezd rezervován a zašle po předchozím obdržení nutných údajů pro vyplnění smlouvy o zájezdu zákazníkovi e-mailem Návrh smlouvy o zájezdu s potřebnými dokumenty příslušné cestovní kanceláře (pořadatele zájezdu), které jsou součástí smlouvy o zájezdu a upozorní na

kontrolu splatnosti cestovních dokladů. Zákazník zkontroluje správnost vyplněných údajů, informuje CA o její správnosti a následně CA klientovi zašle finální cestovní smlouvu o zájezdu a pokyny k úhradě. Klient ji podepíše a zašle obratem zpět do CA e-mailem.

Svým podpisem smlouvy o zájezdu potvrdí i to, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy o zájezdu dané cestovní kanceláře (pořadatele zájezdu). Termíny pro platbu zálohy nebo doplatku jsou uvedeny v zasláné pohledávce nebo ve smlouvě o zájezdu a jsou pro zákazníka závazné a CA není odpovědná za následky zpožděné platby, kdy ze strany pořadající CK může dojít ke stornu rezervace nebo zájezdu. Stornopodmínky – viz bod.7 všeobecných obchodních podmínek příslušné cestovní kanceláře (pořadatele zájezdu). V případě obdržení více rezervací CA rezervuje zájezd podle došlého pořadí a při první úspěšné rezervaci činnost skončí, jestliže klient sám neurčí v objednávkovém formuláři požadavek na prioritu po sobě jdoucích objednávek. CA si vyhrazuje právo odmítnout objednávky, které jsou rozporuplné, neúplné, nebo neobsahují správné tel.číslo a to i bez odpovědi zákazníkovy. CA také může odmítnout objednávku od zákazníka, který opětovně zasláné nabídky neakceptuje, nezaplatí požadovanou zálohu a nebo nezašle podepsanou smlouvu o zájezdu.

U nabídek typu Last minute, Super last minute upozorňujeme, že informace nemusí být kompletní, přesné informace Vám sdělí vždy CA. Ceny dětí na přistýlkách (u nabízených zájezdů s akci děti zdarma) v doprovodu jedné či dvou osob je cena platná až po ověření CA u pořadající cestovní kanceláře. Smlouva o zájezdu se stává závaznou v okamžiku podpisu a zaplacení zálohy

4. Platební podmínky

Za běžné zájezdy, objednané více než jeden měsíc před termínem zájezdu zákazník zaplatí zpravidla 50% z plné ceny zájezdu a zbývající část, doplatek doplatí jeden kalendářní měsíc tzn.30 dnů. Někdy pořadající CK požadují splatnost doplatku 45 dnů před odjetím zájezdu.

Upozorňujeme, že předešlým u zájezdů typu First minute může být záloha za zájezd i nižší, záleží vždy na cenové nabídce dané pořadající cestovní kanceláře (katalog či webové stránky). O přesné výši zálohy Vás bude vždy při objednání zájezdu informovat CA.

V případě uzavření smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů, jedná se o zájezdy typu Last minute je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu. Zálohu a doplatek zájezdu nebo plnou výši zájezdu hradí zákazník v hotovosti v kanceláři CA nebo na účet CA, případně po dohodě na účet dané CK bankovním převodem.

Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou až ve chvíli složení hotovosti v kanceláři CA nebo až je částka připsána na účet CA nebo pořadající CK. Jestliže klient uhradí částku bankovním převodem je povinen do CA doručit potvrzení o zaplacení. Doručením se rozumí zaslání e-mailem, faxem, nebo předání osobně přímo v kanceláři CA. Smlouva o zájezdu se stává závazná

okamžikem potvrzení se strany pořadající CK.

5. Zájezdy na vyžádání

Některé zájezdy mají pořadající CK na vyžádání (tím se rozumí ubytovací jednotka vyžádána u tamního partnera apod.). U těchto zájezdů se sepiše s klientem smlouva o zájezdu a CA ji zašle do dané CK, která ubytovací kapacitu u tamního partnera vyžádá. Klient je povinen u těchto zájezdů na vyžádání dle podmínek CK uhradit zálohu až 100% ještě před závaznou rezervací zájezdu. V případě, že je vyžádání CK u tamního partnera úspěšná, rezervace se stává ihned závaznou a vztahují se na ně ihned storno podmínky dané CK. V případě, že je rezervace ze strany CK u tamního partnera neúspěšná, smlouva o zájezdu se anulje a záloha uhrazená klientem se vrací klientovi v plné výši vždy pouze bankovním převodem na účet klienta, pokud si zákazník nevybere jiný zájezd.

6. Doklady na cestu a cestovní doklady

Doklad/pokyny na cestu, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu, obdrží zákazník až po doplacení plné výši zájezdu. Převážná část všech cestovních kanceláří zasílá pokyny na cestu cca týden před nástupem na zájezd buď přímo klientovi nebo prostřednictvím CA, která je následně e-mailem nebo poštou předá zákazníkovi. Pokud se zákazník o pokyny na cestu nepřihlásí cca 4 dny před odjezdem v CA, CA má za to, že je zákazník obdržel a nenese žádnou zodpovědnost za případné vzniklé nesrovnalosti s tím spojené. Cestovními pokyny se rozumí základní informace o dané destinaci, ubytovací poukaz, letenky a cestovní pojištění popř. jiné dokumenty. Každá letecká společnost obdrží od CK (pořadatele zájezdu) seznam všech cestujících do dané zakoupené destinace a dle tohoto seznamu a cestovních pokynů od CK (pořadatele zájezdu) pracovníci letecké společnosti, zákazníci na odbavovací přepážce odbaví. Každý cestující je povinen si před nástupem na dovolenou zkontrolovat platnost cestovního dokladu a je povinen si ověřit informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vizové formality si zákazník musí zajistit sám ještě před vycestováním, pokud není vízum součástí ceny zájezdu. Za neudělení víza a prošlého cestovního pasu nenese CA či pořadatel žádnou zodpovědnost. Bližší informace o vstupních formalitách, minimální délce platnosti pasu (u většiny destinací bývá 6 měsíců) atd. najdete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, www.mzv.cz

7. Storno podmínky

Storno podmínky se řídí storno podmínkami dané CK, u které byl zájezd rezervován, zaplacen a která jej pořádá (pořadatel zájezdu). CA si sama žádné storno poplatky neučtuje. Storno zájezdu musí být vždy výhradně písemnou formou s podpisem objednavatele a musí být doručeno do CA, která storno následně předá pořadající CK. Ta následně zákazníka vyrozumí o výši stornopoplatku. CA nemá právo provádět kalkulaci stornopoplatku. Stornopoplatek vždy vyčísli pořadající CK.

8. Reklamacce

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnutá, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. V okamžiku vzniku reklamace zákazník ihned informuje delegáta dané CK. V případě oprávnění stížností delegát učiní maximum proto, aby ubytovatel důvody reklamace odstranil nebo zákazníkovi zajistil ubytování v nejbližším vhodném objektu. Pokud takto neučiní reklamaci k cestovní službě je třeba poslat do CA výhradně písemně a připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem CK, fotografie atd. Jakmile CA reklamaci od zákazníka obdrží je zaslána pořadateli zájezdu, který je povinen se k ní vyjádřit do zákonem stanovené lhůty, viz. všeobecné smluvní podmínky dané pořadající CK. Podrobnosti reklamačního řízení jsou stanoveny v reklamačních řádech každé cestovní kanceláře. **Novela zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele zavádí mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**, které vznikají ze smluv (např. spor o uznání reklamace), viz. Článek č.10

CA je cestovní agenturou, tudíž dle zákona nezodpovídá za cestovní kanceláři poskytnuté služby a také nevyřizuje jejich jménem reklamace., ouze odpovídá za jejich předání příslušné CK (pořadatel zájezdu).

9. Systém zasílání obchodního sdělení CA

Součástí CA je i bezplatné zasílání nabídek na poptávané zájezd zákazníkům prostřednictvím e-mailu nebo osobně v CA, a nabídek Last Moment ze systému CA nebo e-mailem. CA si dále vyhrazuje právo nepravidelným zasíláním obchodního sdělení všem zákazníkům zařazeným do systému CA, v souladu s § 7 odst. 3 zákona č.480/2004 Sb., o službách informační společnosti, pokud tento postup zákazník neodmítne.

Zákazník má možnost kdykoliv zrušit zasílání sdělení např. zasláním e-mailu, telefonicky nebo kliknutím na odkaz v obchodním sdělení.

10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. **Kontaktní údaje:** Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. **Email:** adr@coi.cz, **Web:** adr.coi.cz

10. Ochrana osobních údajů a zpracování

Odesláním objednávky a zasláním podepsané smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas, aby CA v souladu s ustanovením zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávala a uchovávala chráněná osobní data zákazníka a to výhradně za účelem nabízení služeb cestovního ruchu. Poskytnuté osobní údaje jsou zpřístupněny pouze pořadateli zájezdu (CK) nebo osobám, které jsou oprávněny služby nabízet. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Některé údaje budou zpracovány i na základě zvláštního zákona a jejich poskytnutí je povinné pro uzavření některých služeb např. pojištění. Podrobné informace naleznete na stránce: informace o zpracování a ochraně osobních údajů.

11. Cestovní pojištění

Každý objednavatel (zákazník) musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. Nesjednáním cestovního pojištění do zahraničí na sebe klient bere veškerou zodpovědnost spojenou s případným ošetřením v zahraničí. CA nabízí cestovní pojištění pouze od CK (pořadatele zájezdu) jako balíček cestovních služeb. Cestovní pojištění je nepovinným příplatkem. Je na zvážení každého klienta, kde a u jaké pojišťovny si sjedná cestovní pojištění. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky sjednaného cestovního pojištění u CK (pořadatele zájezdu) jsou vždy ke stažení na webových stránkách CK (pořadatele zájezdu). V případě, že klient sjednal nabízené pojištění od CK (pořadatele zájezdu) na smlouvě o zájezdu, je povinen věnovat **pozornost u všeobecných pojistných podmínek na Vyluky z pojištění**, na které se pojištění léčebných výloh v zahraničí nevztahuje (např. léčení, lékařský převoz nebo repatriace v souvislosti s akutním onemocněním, které existovalo před vycestováním na pojištěnou cestu nebo chronickým onemocněním pojištěného nebo jejich komplikacemi. atd.). **Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou.** CA je pouze zprostředkovatelem při sjednání pojištění. Klient potvrzuje, že při sjednání pojištění léč.výloh v zahraničí převzal komplexní všeobecné pojistné podmínky do zahraničí od příslušné pojišťovny, kterou CK (pořadatel zájezdu) nabízí. V případě pojistné události si na webových stránkách CK (pořadatele zájezdu) nebo na webových stránkách dané pojišťovny stáhne formulář pro hlášení pojistné události a vyplněný jej zašle společně s dalšími podklady prokazujícími vznik pojistné události na adresu pojišťovny u které má cestovní pojištění sjednáno. V naléhavé situaci vyžadující lékařskou pomoc v zahraničí se volá tel.číslo asistenční služby uvedené na kartičce pojištěného v pokynech na dovolenou od CK (pořadatele zájezdu). Uvádí se jméno, číslo pojišťovny a telefon.

12. Závěrečná ustanovení

Zákazník svým podpisem cestovní smlouvy o zájezdu potvrzuje, že těmto všeobecným smluvním podmínkám rozumí a v plném obsahu je akceptuje. Dále, že se seznámil se všeobecnými smluvními podmínkami příslušné CK, že je prostudoval a v plném rozsahu je přijímá, akceptuje a to i jménem všech osob uvedených na cestovní smlouvě o zájezdu, které ho k jejich přihlášení a účasti zmocnili. CA si vyhrazuje právo odmítnout zákazníka, který bezdůvodně nezaplatí zálohu nebo celou částku po potvrzení rezervace, zasílá neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné objednávky, stejně tak nesprávně vyplněné objednávky, které vyplní s vědomím, že si zájezd úmyslně neobjedná.

01.01.2021 CA Renata