

OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. Úvod

Cestovní agentura k&m tour s.r.o. (dále jen CA) je autorizovaným prodejcem zájezdů cestovních kanceláří (dále jen CK), se kterými má řádně uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení a plné moci. Všechny zastoupené CK jsou pojištěny proti úpadku a jsou prověřeny několikaletou obchodní historií. Doklad o pojištění obdrží zákazník spolu s cestovní smlouvou.

II. Ceny, slevy, bonusy

CA nabízí zájezdy za stejnou cenu jako pořádající CK, a to včetně veškerých slev, věrnostních bonusů, akčních výhod apod. Vzhledem k objemu zadávaných dat CA nezaručuje stoprocentní správnost a přesnost všech vystavených informací na webových stránkách. Pro zákazníka jsou závazné informace, které obdrží na cestovní smlouvě a cestovní pokyny zaslané cestovní kanceláří. CA si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při přepisu zájezdů do databáze serveru, i po rezervaci. CA nenese odpovědnost za případné škody klienta vzniklé v souvislosti s nepřesnými daty na stránkách CA.

III. Objednávka a postup při rezervaci

Každý zákazník může na stránkách, telefonicky nebo poštou nezávazně objednat neomezený počet zájezdů. Po obdržení nezávazné objednávky pracovník CA ověří, zda je zájezd volný a pokud ano, vytvoří u pořádající CK předběžnou rezervaci na zákaznicko jméno. Pokud zájezd volný není, oznámí to CA zákazníkovi a navrhne mu vhodné alternativy. Doba předběžné rezervace bývá zpravidla několik dnů, u zájezdů na last minute zpravidla několik hodin. Okamžitě po vytvoření rezervace kontaktuje pracovník CA zákazníka a sdělí mu, do kdy je zájezd rezervován a celkovou cenu zájezdu. Zákazník se musí během trvání rezervace rozhodnout, zda zájezd objedná, či nikoli. Pokud se rozhodne kladně, sdělí pracovníkovi CA všechny údaje potřebné k vyplnění cestovní smlouvy (někdy též přihláška k zájezdu). Vyplněnou cestovní smlouvu pošle CA mailem nebo poštou zákazníkovi, spolu s potvrzením o pojištění CK proti úpadku, všeobecnými obchodními podmínkami CK a způsobem platby. Smlouva takto zasláná má ze zákona stejnou platnost, jako originál zasláný poštou. Zákazník smlouvu zkontroluje, případně doplní data o spolucestujících a podepsanou smlouvu odešle mailem do CA spolu s dokladem o uhrazení platby. Svým podpisem zákazník stvrzuje správnost údajů na cestovní smlouvě, souhlas s obchodními podmínkami CA a souhlas s tím, že obdržel všechny přílohy, které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy. Po obdržení podepsané cestovní smlouvy a dokladu o provedení platby, zasílá CA cestovní smlouvu k potvrzení pořádající CK. Smlouva se stává závaznou v okamžiku jejího potvrzení ze strany pořádající CK. Pokud ve zcela výjimečném případě CK smlouvu nepotvrdí, vrátí CA zákazníkovi neprodleně všechny jeho uhrazené platby. Zákazník však nemá nárok na náhradu škody. CA nenese odpovědnost za následky pozdního obdržení podepsané cestovní smlouvy, nebo za následky vzniklé vyplněním chybných údajů v cestovní smlouvě. CA si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností, které mohly vzniknout překlepem či chybou při zadávání dat do systému. Stejně tak si CA vyhrazuje právo nepřijmout neúplné, či matoucí objednávky (např. s chybějícím telefonním číslem) a to i bez odpovědi zákazníkovi.

IV. Zájezdy na vyžádání

U některých zájezdů je nutné vyžádat zájezd nejdříve u provozovatele ubytovací kapacity nebo jiného smluvního partnera CK. V takovém případě je CA oprávněna požadovat dle podmínek

dané CK zálohu až 100% ceny zájezdu ještě před jeho rezervací, která při úspěšné rezervaci je ihned závaznou a vztahují se na ni storno podmínky dané CK. V případě neúspěšné rezervace se zákazníkovi záloha vždy vrací v plné výši, pokud si však nevybere jiný zájezd.

V. Platba a platební možnosti

Nikdy neplatíte před podepsáním cestovní smlouvy!

Informace o ceně zájezdu, způsobu platby, termínech splatnosti a číslu konta, na které se má zájezd zaplatit, jsou uvedeny v cestovní smlouvě. Obecně platí, že u zájezdů objednávaných více jak 30 dní před odjezdem, platí zákazník zálohu dle podmínek CK (obvykle 50% z celkové ceny zájezdu) v den podpisu cestovní smlouvy a doplatek nejpozději 30 dní před odjezdem. U zájezdů objednávaných méně jak 30 dní před odjezdem (např. last minute) platí zákazník celkovou cenu jednorázově v den podpisu smlouvy. Platby lze provést bankovním převodem na účet CA nebo složením hotovosti v bance.

Naše číslo účtu u ČSOB, a.s.: 219450866/0300, U MONETA Money Bank: 177261177/0600, u České spořitelny: 1897766389/0800, variabilní symbol – číslo Vaší cestovní smlouvy. Platba se považuje za uhrazenou v okamžiku připsání dané částky na daný účet.

CA nenese odpovědnost za následky pozdní platby zálohy nebo doplatku ze strany zákazníka.

VI. Individuální dovolená

Při sjednávání individuálních rezervací a pronájmů působí v některých případech CA k&m tour s.r.o. v roli prostředníka. Případný smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a poskytovatelem ubytování, letenek atd. Informace o poskytovateli jsou u těchto rezervací vždy uvedeny.

VII. Cestovní doklady

Zákazník je informován o konkrétním způsobu předání všech potřebných dokladů, jako je ubytovací poukaz, letenka apod., zhruba jeden týden před začátkem zájezdu, kdy obdrží od CA nebo CK pokyny k odletu či odjezdu. Pokyny jsou zasílány e-mailem nebo poštou, dle přání zákazníka.

Zákazník je povinen mít platný cestovní pas s dostatečnou dobou platnosti, tak jak je vyžadováno danou zemí, popřípadě platný OP, pokud se jedná o zemi ze Schengenského prostoru.

Zákazník si rovněž musí před odjezdem vyřídit všechny vízové formality, pokud to země vyžaduje a zjistit podmínky pro vstup do dané destinace. Veškeré potřebné informace lze najít na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR (www.mzv.cz). V případě nejasností Vám ochotně poradí náš pracovník.

VIII. Storno podmínky a příplatky

Stornopoplatky:

Před podepsáním smlouvy a zaplacením zálohy může zákazník zájezd stornovat bez stornopoplatků. Poté se vše řídí storno podmínkami pořádající CK. Zrušení objednávky musí zákazník doručit e-mailem či poštou do CA, která celou věc předává neprodleně k vyřízení CK.

V případě objednání pobytu, jednodenního výletu či jiné služby u CA k&m tour s.r.o. jsou stornopodmínky následující:

a) základní stornopoplatek 10% z ceny zájezdu (min. však 300 Kč), pokud ke zrušení dojde dříve než 60 dnů před plánovaným odjezdem

b) zvýšený stornoploplatek

30% z celkové ceny zájezdu při stornu v období 60 - 30 dnů před odjezdem

50% z celkové ceny zájezdu při stornu v období 29 - 15 dnů před odjezdem

75% z celkové ceny zájezdu při stornu v období 14 - 04 dny před odjezdem

100% z celkové ceny zájezdu při stornu později nebo nenastoupením cesty

Výše uvedené poplatky se účtují za každou stornovanou osobu.

Zakoupené zájezdy či pobyty ostatních CK, kdy je CA zprostředkovatelem, se řídí storno podmínkami pořadající CK.

Příplatky:

- za jakoukoliv administrativní změnu v objednávce (změna jména, změna apartmánu, doplnění další osoby atd.) → 100 Kč / osoba v rozmezí 29 – 15 dnů před odjezdem

→ 200 Kč / osoba v rozmezí 14 – 01 den před odjezdem

VIX. Reklamace

CA ze zákona nezodpovídá za kvalitu poskytnutých služeb ze strany CK a také za ni nemůže reklamace vyřizovat. Zákazník však může reklamaci k zájezdu předat písemně CA, která ji postoupí pořadající CK a bude zákazníkovi nápomocna s jejím vyřízením. Lhůta pro uplatnění reklamace je do tří měsíců od skončení zájezdu, popřípadě ode dne, kdy měl zájezd skončit. K reklamaci doporučujeme přidat reklamační protokol z místa pobytu podepsaný delegátem CK, fotodokumentaci apod. CK je povinna se k reklamaci vyjádřit ve lhůtě stanovené zákonem.

X. Ochrana osobních údajů

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. CA prohlašuje, že zpracovává osobní údaje na základě smlouvy se správcem, tedy pouze v rozsahu a za podmínek, které stanovil správce (pořadající CK, pojišťovna apod.). CA dále prohlašuje, že poskytnuté údaje jsou chráněny ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. a budou sloužit výhradně a pouze jen pro potřeby CA. Odesláním nezávazné objednávky, či podepsáním cestovní smlouvy dává zákazník CA souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů na dobu neurčitou. Zákazník může kdykoli písemně zrušit svůj souhlas a jeho data budou z databáze CA vymazána.