

## FAQ

### 1. Kdo jsme?

Agentura KLIKNI.CZ s.r.o. , cestovní agentura je autorizovaný prodejce zájezdů řádně pojištěných, ověřených cestovních kanceláří, ve většině případů působících na českém trhu minimálně 10 let.

### 2. Proč si kupovat zájezd u cestovní agentury, neprodává cestovní kancelář zájezd levněji?

U většiny cestovních agentur se dočteme, že prodávají za stejné ceny jako pořadatelská CK. Nikde jsme se však nenašli přesné a konkrétní vysvětlení na často se opakující názor našich nových klientů. Zjistili jsme, že všeobecně panuje domněnka, že si klienti raději zájezd zakoupí u pořadatelské CK, protože cestovní agentura si jistě ceny navyšuje, musí prodávat draž, z čeho jiného by jinak žila? Rozhodně tomu tak není. Tento obchod funguje úplně stejně, jako obchody v jiných odvětvích postavených na bázi provizního prodeje, kdy agentury mají s CK řádně uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení. Klienti skutečně neplatí nic navíc! U cestovní agentury zaplatí stejnou cenu a jsou jim poskytnuty slevy a bonusy (jako např. za včasný nákup, věrnostní slevy atd. ) jako u pořadatelské CK . V zájmu každé cestovní kanceláře je své zájezdy prodat. Proto s cestovními agenturami spolupracují za výše uvedených podmínek a výhod.

### 3. V čem je výhoda internetové cestovní agentury?

Obrovskou výhodou internetové agentury je možnost výběru zájezdů ze široké nabídky pojištěných cestovních kanceláří v přehledném katalogu. Při vyhledávání si můžete zvolit parametry, které jsou pro Vaši dovolenou důležité (země, destinace, termín, cena atd.) a po jejich zadání dostanete ucelenou přehlednou nabídku dle Vašich zadaných požadavků. Najdete zde samozřejmě i nabídku zájezdů za akční ceny tzn. Last Moment. Vše tedy najdete na jednom místě. Šetříme Váš čas, který by jste strávili chozením po kamenných prodejnách a listováním ve spoustě tištěných katalogů.

### 4. Jaké cestovní kanceláře Vaše agentura prodává?

Všechny cestovní kanceláře, jejichž zájezdy prodáváme, jsou dlouhodobě prověřené, řádně pojištěné a ve většině případů min. na trhu 10 let.

### 5. Co by jste nám měli sdělit, než Vám pomůžeme splnit Váš sen o cestování?

Rádi bychom Vám vybrali a doporučili zájezd skutečně dle Vaší představy. K tomu potřebujeme znát několik základních informací:

- Kdy chcete cestovat?
- Jak dlouho svou dovolenou plánujete?
- Kde chcete svůj pobyt strávit?
- Jakým způsobem se chcete na místo dopravit?
- Jaký typ ubytování upřednostňujete?
- Navíc se stravou či bez?
- Kolik osob na dovolenou společně pojede a budete mít s sebou i děti?
- Jak jsou staré?
- Kolik do Vaší dovolené chcete investovat?
- Máte nějaký finanční strop?

### 6. Co se může stát, když nevyplníte do Vaší objednávky všechny požadované údaje?

Můžete se tak vystavit některým nedorozuměním, která mohou nastat při vyřizování Vaší objednávky a zbytečně se vše časově prodlouží. Věnujte tedy, prosím, vyplňování formuláře pozornost.

### 7. Již před min. čtvrthodinou jsem odeslal přes www objednávku a zatím jsem neobdržel žádné potvrzení o jejím přijetí

Potvrzení přijatých objednávek náš systém rozesílá automaticky a okamžitě po jejím přijetí. Obvyklá doba doručení trvá max. desítky sekund. Pokud Vám potvrzující zpráva nepříjde, je to ve většině případů způsobeno tím, že klient do objednávky zadá špatnou e-mailovou adresu (překlep, stará adresa, apod.). Pokud se Vám toto stane, podívejte se do složky spam, v případě, že máte svou e-mailovou schránku na seznamu.cz , tak do složky Hromadné. Pokud Vaše schránka funguje a potvrzení od nás stále nemáte ani 30 minut po odeslání objednávky, zkuste zaslat svou objednávku znovu a dbejte na správné vyplnění e-mailové adresy a telefonního čísla popř. nás kontaktujte telefonicky.

### 8. Jak dlouho obvykle trvá vyřízení mé objednávky?

Operátoři KLIKNI.CZ Vás budou kontaktovat čím nejdřív, jakmile to bude možné. V pracovní dny hned, jak ověříme dostupnost kapacit. Rádi bychom Vás požádali o shovívavost a strpení především v sezónních špičkách, kdy jsou pořadatelské CK a jejich rezervační systémy skutečně

přetížené. V takovémto období se může doba potřebná k vyřízení objednávky někdy protáhnout i na několik hodin. Přednostně vyřizujeme objednávky našich stálých klientů, internetové objednávky, objednávky s nejbližším termínem odletu a vysokou obsazeností a typu last moment. Po obdržení e-mailu o potvrzení přijetí objednávky se můžete spolehnout, že Vaše objednávka bude vyřízena v nejbližším možném termínu. Rádi bychom upozornili na věnování pozornosti při vyplňování telefonického kontaktu a e-mailu, aby jste dostali požadované informace včas. Další informace k vyřízení objednávek naleznete [zde](#).

### 9. Jaký je postup při objednání zájezdu přes [www.kliknicestuj.cz](http://www.kliknicestuj.cz)?

- Vyberte si nejdříve z naší nabídky zájezd, který splňuje Vaše požadavky.
- Vyplňte objednávkový formulář a odešlete jej. Vaše objednávka je nezávazná do doby podepsání smlouvy.
- Po odeslání obj. formuláře během pracovní doby Vás budou v nejbližší možné době kontaktovat naši operátoři. V případě zaslání objednávky ve večerních hodinách Vás budeme kontaktovat následující pracovní den.
- Po obdržení objednávky zjistíme obsazenost Vámi vybraného zájezdu u pořadatelské cestovní kanceláře.
- Následně s Vámi dohodneme další postup tzn. předání veškerých potřebných dokumentů (e-mailem, poštou, osobně).
- Zaslouhou cestovní smlouvu si zkontrolujte, projděte další doručené dokumenty, přečtěte si Všeobecné smluvní podmínky (mj. i stornopodmínky - svým podpisem ztrvzujete, že s nimi souhlasíte) a následně smlouvu podepište.
- Cestovní smlouvu nám zašlete zpět spolu s potvrzením o zaplacení opět mailem, faxem, poštou či osobně. Tyto doklady je nutné zaslat v době platnosti rezervace. V případě zaslání po platnosti rezervace může nastat situace, že již nebude možné místa znovu nabídnout, protože uvolněná místa si již objednal někdo další.

Upozorňujeme, že podmínkou nákupu zájezdu je připsání Vaší platby na náš bankovní účet do doby platnosti rezervace!!!

### 10. Jak zjistím, která CK zájezd pořádá?

Pořádající CK lze zjistit v patičce stránky u každého konkrétního zájezdu .

### 11. Jak vysokou musím zaplatit zálohu a kdy se zpravidla platí?

Za běžné zájezdy objednávané více než jeden kalendářní měsíc před uskutečněním zájezdu zaplatí zákazník zpravidla 50 procent z plné ceny, následně pak jeden kalendářní měsíc před uskutečněním zájezdu doplatí zbylou sumu do plné ceny zájezdu. V akcích first minute je možné často využít i výhody snížených počátečních záloh. Toto je u každého pořadatele individuální a výši požadovaných záloh se dozvíte při potvrzení rezervace z naší strany. Pozor - u některých zájezdů je nutné vyžádat zájezd nejdříve u zahraničního partnera cestovní kanceláře. V takovém případě je Agentura KLIKNI.CZ oprávněna požadovat podle podmínek dané cestovní kanceláře zálohu až do výše 100% ceny zájezdu ještě před samotnou rezervací zájezdu. V případě, že je vyžádání zájezdu úspěšné, je automaticky zájezd rezervován. Rezervace se tak stává ihned závaznou a vztahují se na ní storno podmínky dané cestovní kanceláře. V případě, že pobyt či zájezd není potvrzen, záloha je obratem vrácena bankovním převodem klientovi na jeho účet.

### 12. Jak mohu zájezd zaplatit a jaký je další postup?

- bankovním převodem
- zaplacením hotovosti v jakékoliv bance v ČR
- platbou přes internet tzv. Internet banking
- platbou z mobilního telefonu tzv. GSM banking
- k platbě lze použít i Sodexo poukázky dle podmínek zde
- k úhradě zájezdu lze použít i příspěvek od zaměstnavatele
- po obdržení cestovní smlouvy a potvrzení o zaplacení zájezdu Vás budeme opět kontaktovat a potvrdíme Vám přijetí potřebných dokladů
- zpravidla týden před odjezdem obdržíte Vaše cestovní pokyny, některé cestovní kanceláře zasílají odbavení klientům přímo, tzn. ne našim prostřednictvím. V případě nákupu zájezdu LM se doba obdržení potřebných pokynů před odjezdem zkracuje a nemůžeme garantovat zmiňovanou sedmidenní lhůtu.
- letenky, vouchery a doklady o cestovním pojištění bývají často předány až na letišti

### 13. Jak vyřešíme problém, že kupuji last moment zájezd a nemám scanner?

Pokud nemáte fax ani scanner, můžete cestovní smlouvu a doklad o platbě vyfotit digitálním fotoaparátem či na mobil a zaslat e-mailem nebo jako MMS.

### 14. Potřebuji zajistit změnu v cestovní smlouvě. Na koho se mohu obrátit?

Chápeme, že do odjezdu na Vaší dovolenou se může stát cokoli. Chcete-li nahlásit jakoukoliv změnu v cestovní smlouvě, kontaktujte nás nejlépe telefonicky příp. e-mailem. Pokud se jedná o storno zájezdu, změnu jména cestující osoby časově blízko doby nástupu na zájezd kontaktujte nás telefonicky, následně se pak s Vámi domluvíme na dalším postupu.

#### 15. Jak je to s platností pasu?

Váš pas by měl být všeobecně platný ještě nejméně 6 měsíců po návratu z Vaší dovolené. Pokud je jeho platnost kratší než 6 měsíců, osobně doporučujeme vyřídit si v předstihu cestovní doklad nový. Konkrétní informace o dokladech a podmínkách vstupu do všech zemí naleznete [zde](#). Informace k cestování po EU naleznete [zde](#). Informace k dokladům pro cestování po zemích EU se dovíte [zde](#).

#### 16. Co je to tzv. „bakšišné“ a proč ho musím platit?

V arabských zemích je zvykem věnovat za poskytnuté služby spropitné. V Egyptě je např. "bakšišné" jedním z důležitých zdrojů příjmů, proto od Vás bude požadováno velmi často. Abyste byli ušetřeni neustálého dohadování výše bakšišného, bude výše bakšišného buď uvedena v cestovní smlouvě s CK a uhrazena předem, nebo delegát CK po příletu do země, kde je toto bakšišné zvyklostí, může vybírat částku v hodnotě 20-25 USD na osobu ( děti do 15 let neplatí), kterou rozdělí mezi personál hotelů a řidiče ( netýká se hotelových nosičů). Informace o bakšišném bývají často uvedeny také v odbavení na zájezd. Určitě Vám doporučujeme informovat se o podmínkách placení bakšišného již při sjednávání zájezdu.

#### 17. Jaká je ochrana osobních údajů našich zákazníků?

Veškeré osobní údaje a záznamy klientů Agentury KLIKNI.CZ s.r.o. jsou plně chráněny v souladu s platnými zákony České republiky o ochraně osobních dat, zejména podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Konkrétní a další informace [zde](#).

Nenašli jste odpověď na všechny Vaše otázky? Neváhejte a napište na [poptavka@kliknicestuj.cz](mailto:poptavka@kliknicestuj.cz) ..