

Obchodní podmínky prodeje zájezdů

Platné od 20. 8. 2018

I. Úvod

Cestovní agentura Zájezdy.cz, a.s., se sídlem Na Potoce 468/25, 674 01 Třebíč, IČ 27726525, zapsaná v obchodní rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4883 (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). U zájezdů je vždy na www stránce, kde lze zájezd objednat, uvedeno, která CK zájezd pořádá. I přes velmi častou aktualizaci volných míst, však CA v momentě objednávání zájezdu zákazníkem neví jistě, zda je daný zájezd volný či nikoli, protože mohl být v tu samou dobu vyprodán. CA si vyhrazuje právo po objednatelce na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při přepisu zájezdu do databáze serveru. CA si vyhrazuje právo po objednatelce na změnu ceny, pokud v mezičase dojde ke změně ceny na straně CK.

II. Objednávky

Každý zákazník CA si může nezávazně objednat libovolný z nabízených zájezdů, případně i více zájezdů pro možnost náhrady za první požadovaný zájezd nebo jen učinit nezávaznou poptávku nevztahující se k žádnému konkrétnímu zájezdu. Pokud nedojde k jiné dohodě nebo zákazník např. v poznámce objednávky sám neurčí prioritu po sobě jdoucích objednávkách, tak CA rezervuje zájezdy podle došlého pořadí a při první úspěšné rezervaci činnost skončí. CA si vyhrazuje právo odmítnout objednávky nebo poptávky, které neobsahují správné telefonní číslo, jsou rozporuplné, případně neúplné i bez odpovědi zákazníkovi. Učiněním objednávky nebo poptávky zákazník souhlasí se zpracováním a uchováním svých osobních údajů v rámci zákaznického systému CA (viz čl. X) a v souladu s dalšími ustanoveními článku XII těchto obchodních podmínek.

III. Rezervace

CA i bez ověření zákazníka, pokud má objednávka všechny náležitosti, provede rezervaci objednaného zájezdu. Pro jednoho zákazníka má CA možnost provést pouze jednu rezervaci u jedné CK. Maximálně má CA možnost provést tři rezervace na jednoho zákazníka. V případě, že je rezervace neúspěšná, CA zákazníka informuje o neúspěšné rezervaci (telefonicky, emailem, SMS). V případě, že je rezervace úspěšná, je zákazník informován zpravidla telefonicky na uvedené telefonní číslo, případně elektronicky (email, SMS), nelze-li ho na telefonním čísle zastihnout. Dále je zákazníkovi sděleno, do kdy je nutno vyřídít vše potřebné pro zakoupení zájezdu.

IV. Smlouva o zájezdu

Návrh smlouvy o zájezdu CA vyplňuje a zasílá zákazníkovi po potvrzení rezervace zájezdu. Návrh smlouvy o zájezdu je zasílán e-mailem nebo faxem dle možností zákazníka. S návrhem smlouvy CA zasílá pokyny pro vyplnění smlouvy o zájezdu a pokyny k zaplacení zálohy a doplatku případně pouze doplatku. Nedílnou součástí každého návrhu smlouvy o zájezdu jsou i Všeobecné smluvní podmínky příslušné cestovní kanceláře. Po obdržení návrhu smlouvy zákazník zkontroluje údaje v něm uvedené, a do doby platnosti rezervace podepsanou smlouvu zašle zpět CA. Termíny pro platbu zálohy a doplatku jsou pro zákazníka závazné a CA není odpovědná za následky zpožděné platby. V případě, že zákazník nedodrží datum a hodinu zaslání smlouvy nebo splatnosti zálohy či doplatku, může dojít ze strany CK/CA ke stornování rezervace nebo zájezdu. CK může ve výjimečných případech uzavření smlouvy o zájezdu odmítnout a nezaslat CA potvrzení o zájezdu. V takovém případě CA neprodleně informuje zákazníka. Smlouva o zájezdu se tím ruší a zákazníkovi se vrací všechny uhrazené prostředky, pokud nedojde k výběru náhradního zájezdu.

V. Platba

Zakoupení zájezdu, vyjma zájezdu Last Minute a zájezdů kupovaných méně než jeden měsíc před nástupem, probíhá zpravidla tak, že zákazník zaplatí 50 % zálohy z celkové ceny zájezdu a jeden měsíc před odjezdem zaplatí doplatek do plné ceny. V některých případech CK požaduje splatnost doplatku už 65 dní před odjezdem, proto je třeba dodržet datum splatnosti uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách dané CK a na smlouvě o zájezdu. V případě zájezdů Last Minute a zájezdů kupovaných méně než jeden měsíc před nástupem zákazník platí vždy celou cenu zájezdu. Placení zálohy i doplatku probíhá vždy na účet CA, buď převodem z účtu zákazníka, nebo složením na účet CA v pobočce příslušné banky. Platba se považuje za uhrazenou v okamžiku jejího připsání na účet CA. CA nevystavuje žádné doklady o zaplacení. Zákazník si jako doklad o platbě musí ponechat výpis z účtu, případně doklad o zaplacení vydaný bankou. V případě, že zákazník zaplatí na účet příslušné CK, CA neodpovídá za stornování zájezdu ze strany CK v důsledku nedohledání platby k příslušnému zájezdu (variabilní symbol pro platbu zájezdu je u CK odlišný od variabilního symbolu u CA). V případě, kdy může hrozit prodlení s platbou, je CA oprávněna požádat zákazníka, aby platbu provedl přímo na účet příslušné CK.

VI. Doklady k cestě

Zákazník je na pasové, vízové, zdravotní a jiné podmínky potřebné k vycestování do zvolené destinace upozorněn vždy před objednáním zájezdu odkazem na webové stránky Ministerstva zahraničních věcí České republiky. CA nenesе žádnou odpovědnost za neudělení víz zákazníkovi nebo za nesplnění jiných podmínek pro vstup zákazníka do země, kterou má navštívit. Potřebné doklady – pokyny, vouchery, letenky apod. obdrží zákazník od CA nebo příslušné CK. Datum dodání těchto dokladů závisí na termínu a na zemi, kterou chce zákazník navštívit. Potřebné doklady CK zasílají cca týden před odjezdem. CA nenesе odpovědnost za pozdní dodání pokynů na cestu zákazníkovi ze strany CK, je mu však vždy nápomocna v jejich získání.

VII. 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.

VIII. Storno podmínky

Storno podmínky se řídí storno podmínkami příslušné CK, u které byl zájezd rezervován a která jej pořádá. CA sama žádné storno poplatky neúčtuje s výjimkou případů, kdy k realizaci zájezdu nedojde z důvodu, že zákazník nezaplatí zájezd v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu nebo objednaný zájezd uhradí, ale nezašle CA příslušnou smlouvu o zájezdu. V těchto případech hradí zákazník CA storno poplatek ve výši 100 % ceny zájezdu.

IX. Vracení přeplatků

Pokud dojde ke změně smlouvy, resp. ceny služeb pro zákazníka nebo dojde k nesprávnému zaslání platby od zákazníka, pak CA postupuje následovně:

- do částky 150 Kč vrací přeplatek pouze na vyžádání zákazníkem,

- nad částku 150 Kč je přeplatek automaticky zaslán zákazníkovi bankovním převodem případně jiným způsobem po domluvě se zákazníkem. Zákazník zašle číslo účtu, na které chce přeplatek vrátit, písemně nebo emailem. CA má právo přeplatek vrátit na účet, z kterého jí přišla platba, a při platbě platební kartou jej vrátit prostřednictvím stejné platební karty.

X. Zákaznický systém

Součástí služeb CA je i bezplatné zasilání zvláštních nabídek a nabídek Last Minute pro zákazníky registrované do zákaznického systému. CA si dále vyhrazuje právo nepravidelného zasilání obchodních sdělení všem zákazníkům zařazeným do zákaznického systému CA, v souladu s § 7 odst. 3 zákona č.480/2004 Sb., o službách informační společnosti, pokud tento postup zákazník neodmítne. Počet těchto sdělení není vyšší než jedna za týden a jedná se zejména o novinky na webových stránkách nebo v CA. Zákazník má možnost kdykoli zrušit zasilání sdělení i svoji registraci v zákaznickém systému, a to např. zasláním e-mailu, telefonicky, on-line po přihlášení v zákaznickém systému nebo proklikem na odkaz v obchodním sdělení.

XI. Reklamáce

Reklamáce zájezdů od zákazníků zasílá CA k vyřízení pořádající CK. CA není oprávněna řešit reklamáce vyplývající ze smlouvy o zájezdu, pouze odpovídá za jejich předání příslušné CK. CA řeší reklamáce pouze v případech, kdy nedošlo mezi zákazníkem a CK k uzavření smlouvy o zájezdu a nejedná se ani o jiný případ, na nějž se vztahují obchodní podmínky CK jako u zájezdů na vyžádání dle čl. VII. Zákazník může podat České obchodní inspekci návrh na zahájení mimosoudního 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.

XII. Zpracování a ochrana osobních údajů

CA, jako správce osobních údajů prohlašuje, že chrání osobní údaje svých zákazníků, které v souvislosti se svou činností získá, a zaručuje jejich plnou ochranu v rámci těchto obchodních podmínek a platných právních předpisů. CA upozorňuje zákazníky, že z důvodu zvyšování kvality svých služeb, jsou telefonní hovory nahrávány.

Zákazník bere na vědomí, že podle zákona o ochraně osobních údajů má právo:

- požadovat po CA informaci, jaké jeho osobní údaje zpracovává,
- vyžádat si u CA přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit,
- požadovat po CA výmaz těchto osobních údajů - tento výmaz bude proveden, pokud nebude v rozporu s oprávněnými zájmy CA,
- v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na CA nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Podrobné informace naleznete na stránce [Informace o zpracování a ochraně osobních údajů](#).

[Obchodní podmínky platné do 19. 8. 2018](#)