

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ AGENTURY MARCELA MACHOVÁ

1. Úvod

1.1. Cestovní agentura **Marcela Machová**, IČO: 05423902, Žlutava 177, 763 61 Žlutava (dále „cestovní agentura“) provádí autorizovaný prodej zájezdů cestovních kanceláří (dále „CK“), se kterými má smlouvu o prodeji zájezdů. Cestovní agentura pořádá samostatně zájezdy v délce nejvýše jednoho dne.

1.2. Cestovní agentura provozuje svoji činnost v rozsahu podnikatelského oprávnění pro obor činnosti provozování cestovní agentury podle živnostenského zákona mj. prostřednictvím svých webových stránek www.ca-machova.cz a www.zajezdymarcela.cz (dále „webové stránky“). U všech zájezdů je na webových stránkách uvedeno, zda zájezd nabízí cestovní agentura nebo CK. V případě pořádání zájezdu CK je na webových stránkách uvedeno, která CK zájezd pořádá.

2. Objednávka zájezdu a uzavření cestovní smlouvy

2.1. Každý zákazník starší 18 let, který je plně svéprávný, může cestovní agentuře odeslat objednávku na nabízený zájezd na formuláři cestovní agentury dostupném na webových stránkách. Odesláním objednávky zákazník a jeho spolucestující souhlasí se svým zařazením do zákaznického systému cestovní agentury a dalšími ustanoveními těchto všeobecných obchodních podmínek. Cestovní agentura si vyhrazuje právo odmítnout objednávku, která neobsahuje potřebné údaje nebo je neurčitá či rozporná.

2.2. Zájezdy pořádané CK jsou po doručení objednávky ověřovány z hlediska dostupnosti nabízeného zájezdu u pořádatel CK. Po ověření dostupnosti zájezdu informuje cestovní agentura zákazníka o přijetí objednávky. Cestovní smlouva se v případě jednodenních zájezdů pořádaných cestovní agenturou uzavírá akceptací objednávky ze strany cestovní agentury.

2.3. Po úhradě zálohy ceny zájezdu zasílá cestovní agentura zákazníkovi cestovní smlouvu e-mailem (popř. poštou) nebo ji zákazníkovi předá osobně. Zákazník si jedno vyhotovení cestovní smlouvy ponechá a jedno vyhotovení odešle nebo předá vyplněné a podepsané zpět cestovní agentuře.

3. Platba ceny zájezdu

3.1. Placení ceny zájezdu probíhá zpravidla na účet cestovní agentury, popř. platbou v hotovosti. Zákazník je povinen uhradit platbu řádně a včas podle pokynu cestovní agentury a podmínek cestovní smlouvy.

3.2. V případě, že úhrada ceny zájezdu nebyla provedena řádně a včas může cestovní agentura nebo cestovní kancelář odstoupit od cestovní smlouvy.

4. Storno podmínky

4.1. Storno podmínky se řídí storno podmínkami příslušné CK, u které byl zájezd objednán a která jej pořádá.

4.2. Cestovní agentura je oprávněna požadovat storno poplatky za odvolání účasti zákazníka a spolucestujících na objednaném zájezdu v tomto rozsahu:

- storno poplatek ve výši 25% ceny zájezdu při odvolání účasti více než 7 dnů před odjezdem,
- storno poplatek ve výši 50% ceny zájezdu při odvolání účasti 7 až 3 dny před odjezdem,
- storno poplatek ve výši 100% ceny zájezdu při odvolání účasti méně než 3 dny před odjezdem.

4.3. V případě, že zákazník nezaplatí zájezd v souladu s uzavřenou cestovní smlouvou nebo objednaný zájezd uhradí, ale nezašle nebo nepředá cestovní agentuře příslušnou cestovní smlouvu, je cestovní agentura oprávněna účast zákazníka a spolucestujících zrušit a požadovat po zákazníkovi a spolucestujících storno poplatek až do výše 100% ceny zájezdu.

5. Zrušení zájezdu a vrácení ceny zájezdu

5.1. Uskutečnění objednaného zájezdu je podmíněno dosažením minimálního počtu účastníků zájezdu stanoveného CK nebo cestovní agenturou. V případě zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků informuje cestovní agentura zákazníka e-mailem o zrušení zájezdu nejpozději 7 dní před odjezdem. V tomto případě se účastníkům vrací zaplacená cena zájezdu v plné výši.

5.2. Cestovní agentura nebo CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků (např. živelné události, terorismu nebo válečného konfliktu), kdykoli před odjezdem. V tomto případě se účastníkům vrací zaplacená cena zájezdu v plné výši nebo se jim poskytuje kompenzace formou náhradního zájezdu.

5.3. Pokud dojde ke změně smlouvy, resp. ceny služeb pro zákazníka, nebo dojde k nesprávnému zaslání platby od zákazníka, potom cestovní agentura vrací po domluvě se zákazníkem přeplatek zákazníkovi.

5.4. Vrácení ceny zájezdu zákazníkovi se uskutečňuje bankovním převodem, popř. v hotovosti, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne zrušení zájezdu nebo zjištění existence přeplatku.

6. Pokyny ohledně zájezdu a cestovní doklady

6.1. Potřebné pokyny ohledně zájezdu a cestovních dokladů obdrží zákazník od cestovní agentury nebo cestovní kanceláře zpravidla 3 dny před odjezdem nebo jsou tyto pokyny dostupné na webových stránkách. Cestovní agentura nenesе odpovědnost za pozdní dodání pokynů na cestu zákazníkovi ze strany CK, je mu však vždy nápomocna v jejich získání.

6.2. Každý zákazník je povinen mít s sebou při zájezdu do zahraničí platný cestovní doklad, tj. cestovní pas, cestovní pas s potřebným vízem, nebo občanský průkaz pro cesty do zemí, které tento cestovní doklad uznávají. Cestovní agentura upozorňuje na skutečnost, že povinnost mít s sebou při zájezdu do zahraničí platný cestovní doklad se vztahuje i na nezletilé mladší 15 let. Zákazník je povinen si před objednáním zájezdu ověřit zejména vízové, bezpečnostní a zdravotní podmínky nutné pro vstup do země a pobyt v ní, včetně aktuální situace v dané destinaci.

6.3. Zákazník si má být vědom toho, že pro různé země je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu. U většiny zemí se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace ohledně podmínek pro cesty do zahraničí jsou k dispozici na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky.

7. Zákaznický systém a zasílání obchodních sdělení

7.1. Součástí služeb cestovní agentury je i bezplatné zasílání zvláštních nabídek pro zákazníky zařazené do zákaznického systému cestovní agentury, kteří nevyjádří nesouhlas se zasláním obchodních sdělení.

7.2. Pokud je mezi poskytnutými údaji elektronický kontakt na zákazníka, potom má cestovní agentura za to, že zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ze strany cestovní agentury za účelem nabídky služeb. Zákazník však může tento souhlas kdykoliv vzít zpět zasláním e-mailového pokynu „Nezasílat obchodní sdělení“.

8. Reklamac

8.1. Reklamac zájezdů od klientů zasílá cestovní agentura k vyřízení pořádající CK. Cestovní agentura není podle cestovní smlouvy o prodeji zájezdů zpravidla oprávněna reklamac řešit, ale pouze odpovídá za její předání příslušné CK. Cestovní agentura řeší samostatně reklamac pouze v případech, kdy nedošlo mezi zákazníkem a CK k uzavření cestovní smlouvy, nebo pokud reklamac zákazníka směřuje pouze vůči službám poskytnutým cestovní agenturou.

8.2. Podle zákona o ochraně spotřebitele se zákazník spotřebitel může obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na zahájení řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje subjektu oprávněného k řešení spotřebitelského sporu a informace o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu jsou dostupné na webové adrese České obchodní inspekce <https://adr.coi.cz>.

9. Ochrana osobních údajů

9.1. Osobní údaje zákazníků cestovní agentury jsou chráněny v souladu s platnými zákony České republiky o ochraně osobních dat, a to zejména podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

9.2. Zákazník poskytnutím svých osobních údajů a odesláním objednávky uděluje souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů cestovní agenturou na dobu nezbytně nutnou, nejdéle však na dobu 10 let od poskytnutí služby. Poskytnuté osobní údaje slouží pouze pro potřeby cestovní agentury. Cestovní agentura neposkytuje osobní údaje zákazníků jiným podnikatelským subjektům bez výslovného souhlasu zákazníka s výjimkou CK pořádající zájezd.

Tyto podmínky jsou platné a účinné od 7. prosince 2016.

Marcela Machová