



Úvodní ustanovení

Cestovní agentura VARADERO (dále jen CA) je autorizovaným prodejcem zájezdů cestovních kanceláří (dále jen CK), se kterými má uzavřeny smlouvy o obchodním zastoupení k prodeji jejich zájezdů. Všechny cestovní kanceláře, jejichž zájezdy jsou nabízeny prostřednictvím CA, jsou řádně pojištěny proti úpadku CK. Ceny nabízených zájezdů jsou shodné s cenami zájezdů pořadajících CK.

I. Objednávka zájezdu

1) Každý uživatel portálu www.cavaradero.cz si může nezávazně objednat zájezd, případně i více zájezdů pro případ náhrady za první požadovaný zájezd. V případě objednávky více zájezdů je požadováno uvedení pořadí priority objednaného zájezdu.

2) CA považuje objednávku za platnou, pokud je řádně a kompletně vyplněna a odeslána přes objednávkový formulář.

II. Rezervace zájezdu

1) Na základě přijetí platné nezávazné objednávky zájezdu CA ověří, zda je u požadovaného zájezdu volná kapacita a provede nezávaznou rezervaci u CK, která zájezd pořádá.

2) Pokud není dohodnuto jinak, klient v poznámce sám nestanoví prioritu po sobě jdoucích objednávek, pracovník CA provede rezervaci zájezdů dle došlého pořadí a při první úspěšné rezervaci činnost ukončí.

3) Provedení rezervace je možné pouze v průběhu provozní doby pořadatele zájezdu (CK). Některé CK nemají o víkendech otevřeno a z tohoto důvodu může být Vaše objednávka vyřízena nejbližší pracovní den.

4) Po provedení rezervace požadovaného zájezdu je klient telefonicky kontaktován pracovníkem CA. V případě, že klienta nelze telefonicky zastihnout, jsou informace zaslány elektronickou formou - e-mailem, SMS. Klient je informován o délce platnosti rezervace, o konečné cenové kalkulaci a době úhrady platby požadovaného zájezdu.

5) V případě, že rezervaci nelze uskutečnit např. z důvodu vyčerpání kapacity zájezdu, CA neprodleně klienta informuje telefonickou nebo elektronickou formou (e-mail, SMS) a dohodne další postup, případně navrhne alternativní řešení.

6) Klient nemá nárok na náhradu škody vzniklé nepotvrzením rezervace zájezdu ze strany pořadajících CK.

III. Cestovní smlouva

1) Pokud klient souhlasí s cenovou kalkulací zájezdu a s dobou platnosti rezervace, poskytne operátorovi CA identifikační údaje nutné pro vyplnění cestovní smlouvy.

2) Na základě poskytnutých údajů CA vypracuje návrh cestovní smlouvy, který je klientovi dle dohody odeslán e-mailem, faxem případně poštou. Nedílnou součástí každého návrhu cestovní smlouvy jsou Všeobecné smluvní podmínky pořadající CK.

3) Spolu s návrhem cestovní smlouvy jsou klientovi zaslány Všeobecné smluvní podmínky pořadající CK, informace o cestovním pojištění vč. pojistných podmínek, doklad o pojištění CK proti úpadku, pokyny ohledně provedení platby zájezdu a způsobu převzetí cestovních dokladů.

4) Po obdržení návrhu cestovní smlouvy je klient povinen zkontrolovat údaje, v něm uvedené, případně chybějící údaje doplnit, cestovní smlouvu podepsat a do doby platnosti rezervace zaslat zpět do CA.

5) Klient svým podpisem na cestovní smlouvě vyjadřuje souhlas s obsahem cestovní smlouvy, s Všeobecnými smluvními podmínkami dané CK a také s obchodními podmínkami prodeje zájezdů cestovní agentury Varadero. Rovněž svým podpisem stvrzuje správnost svých osobních údajů uvedených na cestovní smlouvě a to, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást cestovní smlouvy.

6) CA není odpovědna za následky způsobené uvedením chybných údajů klientem při vyplnění cestovní smlouvy.

7) Cestovní smlouva zasláná e-mailem či faxem má platnost originálu.

8) Cestovní smlouva se stává závaznou v okamžiku zaplacení zálohy. U zájezdů Last minute se cestovní smlouva stává závaznou v okamžiku zaplacení celkové ceny zájezdu.

9) Cestovní smlouva nabývá účinnosti okamžikem potvrzení ze strany pořadající CK.

IV. Platební podmínky

1) U zájezdů objednaných více než 1 kalendářní měsíc před jejich zahájením je požadována úhrada zálohy zpravidla ve výši 50 % z ceny zájezdu a úhrada doplatku do plné ceny zájezdu je vyžadována 1 kalendářní měsíc před zahájením zájezdu.

2) U zájezdů typu Last minute a zájezdů objednaných méně než 1 kalendářní měsíc před jejich zahájením je požadována úhrada celkové ceny zájezdu.

3) Možnosti platby závisí na podmínkách CK, o kterých je klient informován při zaslání návrhu cestovní smlouvy.

4) Klient je povinen použít takové formy úhrady, která umožní včasné připsání platby na účet CA nebo CK a to převodem z účtu, složením hotovosti na účet CA či CK v pobočce příslušné banky, hotovostní úhradou v kanceláři CA, příp. poštovní poukázkou. **CA neakceptuje úhrady prováděné prostřednictvím sběrných boxů bank.**

5) Termíny pro platbu zálohy a doplatku jsou pro klienta závazné. Za následky způsobené zpožděním plateb nenese CA odpovědnost. V případě, že zákazník nedodrží datum a hodinu zaslání cestovní smlouvy nebo splatnosti zálohy či doplatku, může dojít ze strany CK/CA ke stornování rezervace nebo zájezdu.

6) CA nevystavuje žádné doklady o zaplacení vyjma řádného příjmového dokladu v případě hotovostní úhrady v kanceláři CA. Klient si jako doklad o platbě musí ponechat výpis z účtu, případně doklad o zaplacení vydaný bankou.

7) Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázaná částka připsána na účet CK.

V. Cestovní pokyny k zájezdu

1) Cestovní doklady a pokyny k zájezdu obdrží klient přibližně jeden týden před odjezdem od CA nebo pořadatelské CK. Letenky však mohou být předány až na letišti před odletem.

2) U zájezdů Last Minute jsou cestovní doklady a pokyny předány v nejbližším možném termínu po podpisu cestovní smlouvy a úhradě zájezdu.

3) Bez úplného uhrazení zájezdu klient neobdrží potřebné odbavovací listiny a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a CK je oprávněna zájezd zrušit.

4) Každý cestující je povinen mít platný cestovní doklad. Pro každou zemi je stanovena odlišná minimální platnost cestovního dokladu po návratu z dané země.

5) Cizí státní příslušníci jsou povinni si ověřit informace týkající se vstupu do dané země. Vízové formalities si musí vyřídit sami před plánovaným odjezdem.

6) Za ne/udělení víza klientům nenese CA či pořadatel zájezdu žádnou odpovědnost.

VI. Odstoupení od smlouvy

1) Klient má právo odstoupit od cestovní smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb.

2) Odstoupení od cestovní smlouvy musí být provedeno výhradně písemnou formou s podpisem objednavatele zájezdu a musí být zasláno e-mailem nebo faxem CA a pořadající CK.

3) Pokud klient odstoupí od cestovní smlouvy do okamžiku úhrady zálohy nebo plné výše zájezdu, nehradí žádné storno poplatky.

4) Pokud klient odstoupí od cestovní smlouvy po provedení úhrady zálohy nebo doplatku zájezdu a podpisu cestovní smlouvy, řídí se odstoupení od smlouvy a výše storno poplatků dle Všeobecných obchodních podmínek pořadající CK.

VII. Reklamáce

1) Společnost CA Varadero je cestovní agenturou a tudíž ze zákona nezodpovídá za služby poskytnuté pořadající CK a není oprávněna řešit reklamáce zájezdů jménem pořadajících CK.

2) Reklamáce zájezdů se řídí Reklamačním řádem pořadajících CK.

3) Reklamací k zájezdu musí klient zaslat písemně na adresu CK nebo CA, která ji postoupí pořadající CK.

4) Reklamační musí obsahovat údaje potřebné pro identifikaci služeb, které byly poskytnuty vadně nebo nebyly poskytnuty vůbec. Klient ve své reklamaci uvede: číslo cestovní smlouvy, datum uzavření cestovní smlouvy, název pořádající CK, popis vadně poskytnuté služby nebo údaj o tom, které služby nebyly poskytnuty vůbec, čeho se klient dožaduje: bezplatné odstranění vady, náhradní poskytnutí služby, pokud je to dle charakteru služby možné, přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnutých služeb, bankovní spojení na klienta pokud žádá přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnutých služeb, reklamační protokol z místa pobytu nejlépe potvrzený vlastníkem objektu, fotografiemi, atd. a podepsaný delegátem CK, pokud je reklamační uplatňována přímo na místě poskytovaných služeb.

5) Klient uplatňuje své reklamační nároky u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle cestovní smlouvy. Lhůta k reklamaci je zachována i tehdy, pokud klient písemně uplatní reklamaci řádně a včas u CA, která ji postoupí příslušné CK.

6) Cestovní kancelář je povinná se k reklamaci vyjádřit do zákonem stanovené lhůty.

VIII . Ochrana osobních údajů

1) Veškeré osobní údaje a záznamy klientů jsou plně chráněny v souladu s platnými zákony České republiky o ochraně osobních údajů, zejména dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

2) Poskytnutím svých osobních údajů a odesláním objednávkového formuláře resp. cestovní smlouvy klient uděluje CA souhlas se zpracováním a uchováváním svých osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy. 3) Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné.

4) Cestovní agentura CA Varadero zpracovává poskytnuté osobní údaje po dobu neurčitou, případně do doby písemného odvolání souhlasu daného klientem.

5) Osobní údaje nejsou poskytovány, ani prodávány pro potřeby třetích stran, slouží pouze pro potřeby CA a mohou být využity ke zlepšení poskytovaných služeb a k obchodním a marketingovým účelům CA.