

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

cestovní kanceláře Canaria travel, spol. s r. o.



ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře CANARIA TRAVEL, spol. s r. o., Hornáčekův 5/481, Praha 8, IČO: 496 89 428, Česká republika, společně zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23968.

2. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „Podmínky“) Canaria travel tvoří jakožto příloha nedílnou součást Cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář Canaria travel.

Článek I | ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) cestovní kancelář CANARIA TRAVEL, spol. s r. o., se sídlem Hornáčekův 5/481, Praha 8, IČO: 496 89 428, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23968 (dále jen „Canaria travel“), která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím své provozovny Jungmannova 6, Praha 1 a síte externích prodejních míst,

b) zákazník může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek II | PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. zahraničního zájezdu, tj. předem Canaria travel sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu, jak jsou definovány ust. §1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění za souhrnnou cenu (dále jen „zájezd“),

2. kombinace služeb cestovního ruchu jak jsou definovány ust. §1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění sestavené na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku (dále jen „služby na objednávku“).

Článek III | VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Canaria travel, jehož předmětem je poskytnutí zájezdu nebo služeb na objednávku Canaria travel zákazníkovi, vzniká uzavřením Cestovní smlouvy, tj. podpisem zákazníka (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy, případně jeho zákonným zástupcem, nebo zmocněncem) a pověřeného zaměstnance Canaria travel. Obsah Cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, příp. katalogem nebo zákazníkům akceptovanou speciální nabídkou, která se stává dodatkem uzavřené Cestovní smlouvy.

2. Uzavřením Cestovní smlouvy dle odst. 1 tohoto článku zákazník stvrzuje, že je mu plně znám obsah smlouvy a že obdržel všechny přílohy tvořící její nedílnou součást.

3. Uzavřením Cestovní smlouvy dle odst. 1 tohoto článku se Canaria travel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby cestovního ruchu v dohodnutém rozsahu a kvalitě, v souladu se sjednanými podmínkami a zákazník se zavazuje uhradit sjednanou cenu zájezdu popř. služeb na objednávku.

Článek IV | CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Canaria travel má právo požadovat zaplacení ceny zájezdu popř. služeb na objednávku před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu nebo služeb na objednávku před jejich poskytnutím a zaplacení prokázat dokladem, je-li k tomu Canaria travel vyzván.

1.1. Cenu zájezdu popř. služeb na objednávku může zákazník částečně hradit platebními poukázkami (např. Unišek, Flexi Pass, Holiday Pass atd.), vždy však pouze do výše 50 % z ceny zájezdu, není-li uvedeno jinak, nebo dárkovými poukazy Canaria travel. V případě storna zájezdu je Canaria travel oprávněna k vrácení platebních poukázek ve stejné výši.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a) u zájezdů a služeb na objednávku je zákazník povinen při podpisu Cestovní smlouvy uhradit zálohu ze stanovené ceny zájezdu nebo služeb na objednávku (minimálně ve výši 2 000 Kč/osoba), doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu,

b) v případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu či poskytnutím služeb na objednávku je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny zájezdu či služeb na objednávku, a to i hned po uzavření Cestovní smlouvy.

3. Canaria travel má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu či služeb na objednávku uvedenou v Cestovní smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot,
- plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních, přístavních a palivových poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu či služeb na objednávku,
- směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%.

3.1. Zvýšení cen služeb cestovního ruchu Canaria Travel oznamuje písemně zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu či služeb na objednávku. Zákazník je povinen do 3 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu či služeb na objednávku uvedených v Cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu či služeb na objednávku. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má Canaria travel právo od Cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

3.2. Cenu zájezdu či služeb na objednávku uvedenou v Cestovní smlouvě je Canaria travel oprávněna jednostranně zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle článku IV. odst. 3 písm. a), b) a c) oproti ceně služeb a plateb uvedených v Cestovní smlouvě. V případě zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb cestovního ruchu v průměru o 10% je Canaria travel oprávněna zvýšit cenu služeb cestovního ruchu maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kursu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb cestovního ruchu, je uveden v ceníku zájezdu, čímž se rozumí den, kdy uvedený ceník vstoupil v platnost, v případě dodatečných nabídek je to den v takové nabídce uvedený a v případě služeb na objednávku je to den potvrzení objednávky zákazníka ze strany Canaria travel.

4. Canaria travel má právo před zahájením zájezdu, či čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu dle čl. II, je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v odst. 3 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceny,

Takto upravené ceny služeb cestovního ruchu jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy a služby na objednávku dle čl. II, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet, odjezd, resp. započato čerpání služeb. Canaria travel i zákazník v takových případech postupují způsobem uvedeným v ustanovení čl. VII odst. 2.

5. Je-li zákazníkem, v jehož prospěch byla uzavřena Cestovní smlouva dítě do 2 let; toto cestuje zdarma bez nároku na vlastní místo v letadle a stravu během letu a pobytu. Dítětem do 2 let se rozumí dítě, které před dnem ukončení zájezdu či služeb na objednávku nedovršilo 2 let. Dětské ceny (zpravidla dítě 2–12 let, není-li uvedeno jinak, v doprovodu dvou dospělých osob) jsou určeny rovněž pro děti, které před ukončením zájezdu či služeb na objednávku nedovršily uvedenou věkovou hranici.

Článek V | PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb cestovního ruchu,

b) právo na informace v rozsahu dle §852 b a §852 d občanského zákoníku,

c) právo být seznámen s případnými změnami ve sjednaných službách cestovního ruchu způsobem dle §852 c popř. §852 e občanského zákoníku,

d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od Cestovní smlouvy dle čl. VIII,

e) právo na reklamaci vad služeb cestovního ruchu a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem Canaria travel a příslušnými právními předpisy,

f) právo na ochranu osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. v platném znění, o ochraně osobních údajů.

2. K základním povinnostem zákazníka patří, zejména:

a) poskytnout Canaria travel součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb cestovního ruchu, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje v Cestovní smlouvě vč. jakýchkoli změn takových údajů a předložit další doklady podle požadavků Canaria travel,

b) zajistit u zákazníků mladších 15 let doprovod a dohled dospělého zákazníka, obdobně zajistit doprovod a dohled zákazníku, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let bude čerpat služby cestovního ruchu bez doprovodu a dohledu,

d) oznámit Canaria travel skutečnost, že zákazník (i v případě byla-li cestovní smlouva sjednána v jeho prospěch) je cizí státní příslušník,

e) uhradit cenu zájezdu či služeb na objednávku v souladu s čl. IV,

f) být zbytečného odkladu sdělovat Canaria travel své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb cestovního ruchu,

g) převzít od Canaria travel doklady potřebné pro čerpání služeb cestovního ruchu, řádně si je překontrolovat a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,

h) pro pobyt nebo výjezd do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat,

i) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,

j) řídit se pokyny zástupce Canaria travel a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a obyvatelů,

k) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo Canaria travel a uhradit případnou škodu, kterou způsobil on či jiní zákazníci, v jejichž prospěch byla uzavřena Cestovní smlouva (např. nezletilé děti),

l) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy Canaria travel doručit způsobem dle čl. VIII a uhradit Canaria travel odpustné dle čl. VIII a IX,

m) v případě, že zákazník využije svého práva dle §852 f občanského zákoníku na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu či služeb na objednávku, je povinen oznámení učinit písemně, k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením Cestovní smlouvy a zaplatit úhradu nákladů Canaria travel vzniklých v souvislosti se změnou zákazníka v pausální výši 1.000 Kč/osoba. V případě změny v osobě účastníka zájezdu či služeb na objednávku dle tohoto ustanovení odpovídají původní a nový zákazník společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu či služeb na objednávku a úhradu nákladů na změnu zákazníka;

n) uzavírá-li jeden zákazník cestovní smlouvu ve prospěch více zákazníků – spolucestujících, je povinen předat Canaria travel od těchto spolucestujících souhlas se zpracováním jejich osobních údajů, popř. se něchat k udělení takového souhlasu spolucestujícími zpřístupnit.

3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Podmínkami cestovní kanceláře Canaria travel, jakož i s dalšími informacemi, které od Canaria travel obdržel, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb cestovního ruchu,

b) seznámit své účastníky zájezdu či služeb na objednávku s dokladem pojišťovny, který právnická osoba dle čl. VI odst. 4 obdržela od Canaria travel,

c) zabezpečit, aby všichni účastníci zájezdu či služeb na objednávku plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nostelem může být jen jednotlivý účastník,

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s Canaria travel není zajištěn doprovod průvodcem, který organizace zabezpečuje řádně poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb,

e) předem odevzdat Canaria travel jmenný seznam účastníků zájezdu či služeb na objednávku (u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod viz čl. V,

odst. 2, písm. b) a jejich souhlas se zpracováním osobních údajů.

Článek VI | POVINNOSTI A PRÁVA CANARIA TRAVEL

1. K právu a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. V se vztahují odpovídající povinnosti a práva Canaria travel.

2. Canaria travel je povinna informovat zákazníka v rozsahu dle §852 b a §852 d občanského zákoníku.

3. Canaria travel není povinna poskytnout zákazníkovi služby cestovního ruchu nad rámec předem sjednaný v Cestovní smlouvě a zákazníkům uhrazený.

4. Canaria travel je povinna mít uzavřenou pojišťovnu smlouvu pro případ úpady dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, který si zakoupil zájezd u Canaria travel, právo na plnění v případě pojistné události.

Canaria travel je povinna předat zákazníkům spolu s Cestovní smlouvou doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

5. Náhradou škody vzniklou z porušení závazku Canaria travel ze smlouvy, není Canaria travel povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána (zejm. např. odpovědnost za škody způsobené v letecké přepravě).

Článek VII | ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. Zrušení dohodnutých služeb cestovního ruchu.

a) Realizace veškerých zájezdů 35, není-li v katalogu uveden jiný minimální počet zákazníků. Při nedosažení tohoto minimálního počtu zákazníků je Canaria travel oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání a povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však 7 dní před zahájením zájezdu či služeb cestovního ruchu. Jestliže Canaria travel nemůže z jakýchkoli důvodů dodržet podmínky Cestovní smlouvy, může před zahájením zájezdu nebo služeb na objednávku tento zrušit.

b) Jestliže Canaria travel zájezd či služby na objednávku podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu Canaria travel na základě nové Cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd či služby na objednávku nejméně v kvalitě odpovídající původní Cestovní smlouvě, může-li Canaria travel takový zájezd či služby na objednávku nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Cestovní smlouvy, je Canaria travel povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen hradit Canaria travel odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové Cestovní smlouvy, platby uskutečněné na základě původní Cestovní smlouvy se považují za platby podle nové Cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu či služeb nižší než již uskutečněné platby, je Canaria travel povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) Canaria travel má dále právo zrušit zájezd či služby cestovního ruchu, které jsou předmětem Cestovní smlouvy v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

d) Zruší-li Canaria travel zájezd či služby cestovního ruchu z jiných důvodů než uvedených v čl. VII. odst. 1 písm. a) nebo c) ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna postupovat dle §852 g odst. 4 Občanského zákoníku.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu či služeb na objednávku a čerpání služeb cestovního ruchu.

Nastanou-li okolnosti, které Canaria travel brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek, a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu změnít podmínky Cestovní smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu Cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna Cestovní smlouvy vede i ke změně ceny služeb cestovního ruchu, je Canaria travel povinna v návrhu změny Cestovní smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou Cestovní smlouvy bude souhlasit či zda od Cestovní smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu Cestovní smlouvy od Cestovní smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna Cestovní smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit Canaria travel rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu Cestovní smlouvy. Při porušení závazku zákazníka uhradit Canaria travel rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu má Canaria travel právo od Cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo Canaria travel na náhradu škody. Jestliže změna Cestovní smlouvy vede i ke snížení ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu, je Canaria travel povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazníkům dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb cestovního ruchu.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Cestovní smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu Cestovní smlouvy od Cestovní smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu Canaria travel na základě nové Cestovní smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní Cestovní smlouvě, může-li Canaria travel takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Cestovní smlouvy, je Canaria travel povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené Cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen hradit Canaria travel odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové Cestovní smlouvy, platby uskutečněné na základě původní Cestovní smlouvy se považují za platby podle nové Cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu či služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je Canaria travel povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu či služeb na objednávku a čerpání služeb cestovního ruchu.

a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu Canaria travel neposkytne služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu Cestovní smlouvou zavázala, je Canaria travel povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat, příp. aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit

náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v největší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

b) Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb cestovního ruchu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než je uvedeno v Cestovní smlouvě, je Canaria travel povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb cestovního ruchu zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než je uvedeno v Cestovní smlouvě nebo zákazník s tímto náhradním řešením nesouhlasí, je Canaria travel povinná, bez zbytečného odkladu, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu či služeb na objednanou je i doprava, je Canaria travel povinná poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování.

4. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka

Canaria travel na individuální přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li tyto „Podmínky“ jinak, provádí změny podmínek sjednaných v Cestovní smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku za podmínek uvedených v ceníku, v kapitole Důležité rady a informace. V případě, že požadovanou změnou bude určen jiný termín zpáteční letenky než je termín ukončení objednaného ubytování, je zákazník povinen za tuto změnu uhradit smluvní poplatek ve výši 2.000 Kč/osoba. Poplatky se účtují vždy za každého jednoho zákazníka včetně dětí.

Článek VIII | ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Canaria travel je oprávněna před zahájením zájezdu či čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem Cestovní smlouvy od této odstoupit:

- a) z důvodu porušení povinností zákazníkem,
- b) z důvodu zrušení zájezdu.

Písemně odstoupení od Cestovní smlouvy s uvedením důvodů zaslá Canaria travel do bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě, příp. doručí zákazníkovi jiným prokazatelným způsobem (např. faxem, e-mailem atp.). Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení odstoupení zákazníkovi.

2. Zákazník má právo odstoupit od Cestovní smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu:

- a) bez udání důvodu,
- b) s udáním důvodu, jestliže nedojde k uzavření nové Cestovní smlouvy dle ustanovení čl. VII odst. 1, písm. b) nebo ustanovení čl. VII odst. 2, písm. b),
- c) z důvodů porušení povinností Canaria travel vyplývajících z Cestovní smlouvy.

Odstoupení od Cestovní smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde Cestovní smlouvu uzavřel, nebo toto oznámí zašle na toto prodejní místo doporučenou poštou, příp. doručí jiným prokazatelným způsobem (např. osobně, e-mailem atp.). V odstoupení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci Cestovní smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje zákazníka, č. rezervace, termín zájezdu apod.). Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného odstoupení na prodejní místo, kde zákazník Cestovní smlouvu uzavřel.

3. Nemá-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Canaria travel, stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Canaria travel od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit Canaria travel odpůdné ve výši stanovené v čl. IX a Canaria travel vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Canaria travel stanovené smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku, je Canaria travel povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit Canaria travel odpůdné.

Článek IX | ODSTUPNÉ

1. Odstoupí-li Canaria travel od Cestovní smlouvy před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je Canaria travel oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit Canaria travel odpůdné. Výše odpůdného je uvedena v tomto článku odst. 2 a 3.

2. Odstoupí-li zákazník od Cestovní smlouvy, je dle uzavřené Cestovní smlouvy povinen uhradit Canaria travel odpůdné před zahájením zájezdu či zahájením čerpání služeb:

- a) více než 1 měsíc – 1.000 Kč/osoba,
- b) měsíc až 14 dnů – 20 % ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,
- c) 13 dnů až 7 dnů – 30 % ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,
- d) 6 dnů až 2 dny – 50 % ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,
- e) do 24 hodin před odletem – 80 % ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,
- f) méně než 24 hodin před odletem – 100 % ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu.

3. Nenastoupí-li zákazník na zájezd či nevčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nespĺnil povinnost dle čl. V odst. 2 písm. g) a h), je povinen uhradit Canaria travel odpůdné ve výši 100 % sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu.

4. Sjednanou cenu zájezdu či služeb cestovního ruchu se rozumí prodejní cena včetně všech zákaznickem zakoupených fakultativních služeb cestovního ruchu. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované Canaria travel.

5. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Canaria travel a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

6. Canaria travel má právo jednostranně započíst odpůdné na zákaznickem uhrazenou zálohu či cenu zájezdu nebo služeb na objednanou.

7. Při určení počtu dnů pro výpočet odpůdného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu.

Článek X | REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb cestovního ruchu, jež byly sjednány v Cestovní smlouvě s Canaria travel, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci, blíže upravuje Reklamační řád Canaria travel, který je

zákazníkům k dispozici v provozovně Canaria travel a na externích prodejních místech a který tvoří přílohu č. 2 Cestovní smlouvy jakožto její nedílnou součást.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb cestovního ruchu poskytovaných Canaria travel (reklamace) musí být učiněno vážně, určité a srozumitelně.

3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby cestovního ruchu, u průvodce nebo pověřeného zástupce Canaria travel. Uplatnění reklamace v místě poskytované služby cestovního ruchu může zákazník provést buď ústně do protokolu, nebo písemně. V případě ústního reklamačního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce nebo jiný pověřený zástupce Canaria travel vyplnit se zákaznickem reklamační protokol s uvedením data, termínu zájezdu, kontaktů zákazníka, předmětu reklamace, podpisem zákazníka, příp. stanoviska příslušné osoby, apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Canaria travel či jiného pověřeného zástupce Canaria travel a poskytnutá služba cestovního ruchu má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

4. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány v Cestovní smlouvě má zákazník právo uplatnit u Canaria travel a pokud byla Cestovní smlouva uzavřena na externím prodejním místě Canaria travel, také v tomto externím prodejním místě.

5. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Canaria travel (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti využije objednané, zaplacené a Canaria travel zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Článek XI | POJIŠTĚNÍ

1. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je součástí ceny zájezdů a služeb cestovního ruchu Canaria travel též pojištění zákazníka pro cesty a pobyt.

2. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy, jsou uvedena ve Všeobecných pojistných podmínkách, příp. v dalších dokumentech pojistovny, které jsou k nahlédnutí v každém prodejním místě a které tvoří přílohu Cestovní smlouvy.

3. Podpisem smlouvy, jejímž předmětem je i pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, vyslovuje zákazník souhlas s přechodem svých práv (postoupením pohledávky) na pojistné plnění vůči pojistovně na Canaria travel v případě, že Canaria travel na základě požadavku zákazníka nebo dalších osob oprávněných z pojistné smlouvy poskytne za zákazníka úhradu léčebných nákladů, popř. uhradí jiné náklady za zákazníka postiženého pojistnou událostí.

4. V jednání o odškodnění pojistné události je pojistovna v přímém vztahu k zákazníkovi a Canaria travel nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

5. Zákazník má možnost uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy i v případě, kdy součástí zakoupeného zájezdu či služeb cestovního ruchu toto pojištění není. Canaria travel na vyžádání zákazníka takového pojištění zprostředkuje.

Článek XII | ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. Podpisem Cestovní smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a následně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, Canaria travel zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresu bydliště, telefon, fax, e-mail, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu a to na dobu nezbytnou pro dosažení účelu jejich zpracování nejdelší však do 5 let od uzavření cestovní smlouvy. Uzavírá-li zákazník cestovní smlouvu ve prospěch jiných zákazníků – spolupostupujících, prohlašuje tento zákazník, že byl ostatními zákazníky – spolupostupujícími k udělení souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů zmocněn.

2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je Canaria travel oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných Canaria travel, pro tento účel lze použít jméno, příjmení, rodné číslo, telefon, fax, emailovou adresu a adresu zákazníka. Podrobnosti o emailovém kontaktu zákazníka je Canaria travel dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.

3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat (v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2 tohoto článku) Canaria travel, nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.

4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku budou zpracovávány Canaria travel i zpracovatelem automatizované i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

5. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům Canaria travel, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služeb cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK a dále v případě emailové adresy zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem Canaria travel obchodní sdělení Canaria travel dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

6. Při zpracování osobních údajů zákazníka je Canaria travel povinná dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života a Canaria travel je povinná dodržovat povinnosti vyplývající z § 13 zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.

7. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o emailové adrese zákazníka má zákazník právo zdarma odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržném obchodním sdělení Canaria travel dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

8. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.

Článek XIII | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto „Podmínky“ vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2008. Dnem 1. 7. 2008 pozbyvají platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Canaria travel ze dne 15. 2. 2006.



REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. PŘEDMĚT

1.1. Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře Canaria travel, spol. s r. o. (dále jen Canaria travel) za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování.

1.2. Tento Reklamační řád se vztahuje na služby cestovního ruchu poskytované Canaria travel. Nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů dopravních společností.

2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb cestovního ruchu poskytovaných Canaria travel zákazník uplatňuje přímo u Canaria travel nebo u zprostředkovatele těchto služeb nebo u delegáta v místě poskytované služby, eventuelně pobytu.

2.2. Reklamaci může zákazník uplatnit buď ústně, nebo písemně, a to maximálně do tří měsíců od skončení zájezdu, resp. čerpání služeb cestovního ruchu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se komplikuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace.

2.3. Zákazník je povinen při uplatňování reklamace uvést své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, popsat obsah své reklamace, uvést jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit, eventuelně skutkově podložit a dodat potřebné doklady (Cestovní smlouva, doklad o zaplacení, atd.). Ústně podaná reklamace musí být zástupcem Canaria travel zapsána do Protokolu (zákazník dostane kopii tohoto Protokolu a jeho podpisem stvrdí souhlas s jeho obsahem a to, že jeho kopii převzal).

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

3.1. Zaměstnanec Canaria travel odpovědný za vyřizování reklamaci je povinen zahájit reklamační řízení ihned po doručení reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zúčastněné strany nedohodnou na delší lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřené podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo jiných třetích osob, souhlasí zákazník s možností prodloužení výše uvedených lhůt o dalších 30 dnů. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

3.2. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace (např. umožnit vstup do hotelového pokoje, kde je ubytován a který reklamuje), zejména dodat informace, doklady, specifikovat důvody a požadavky, eventuelně navrhnout způsob jejího vyřízení, pokud se reklamace prokáže jako odůvodněná.

4. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

4.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, bude vyřízena buď bezplatným odstraněním vady služby, nebo doplněním služby cestovního ruchu, je-li to podle charakteru možné v poskytnutí náhradní služby cestovního ruchu. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny sjednané a reklamované služby cestovního ruchu, která byla vadně poskytnuta. Tím není dotčeno právo zákazníka odstoupit od smlouvy, umožňuje-li tento postup Cestovní smlouva či zákon. Zákazník ztrácí nárok na slevu z ceny, jestliže uplatní reklamaci na vadu služeb až po částečném využití služeb.

4.2. O výsledku vyřízení reklamace bude zákazník písemně informován s uvedením data a způsobu vyřízení reklamace (a to i v případě jejího zamítnutí i s odůvodněním).

5. OSTATNÍ USTANOVENÍ

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 7. 2008 a nahrazuje dosavadní Reklamační řád Canaria travel ze dne 15. 2. 2006.