

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Dále uvedené obchodní podmínky jsou všeobecnými obchodními podmínkami cestovní agentury provozované společností:

Revenda Luděk - Cekare

Sídlo: Antala Staška 1859/34, 140 00 Praha 4

IČ: 15288242 DIČ: CZ6305310638

zapsané do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 2490

A. Základní služby Cestovní agentury

1. Společnost CA Revenda Luděk je cestovní agenturou, která je oprávněna zprostředkovávat prodej zájezdů a zprostředkovávat a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu (dále jen „Cestovní agentura“). Cestovní agentura je rovněž oprávněna prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.
2. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na zprostředkování prodeje zájezdů a zprostředkování a prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu Cestovní agenturou a upravují tak především vzájemná práva a povinnosti Cestovní agentury a jejich klientů (právnických či fyzických osob), jenž jsou uživateli služeb Cestovní agentury.
3. Není-li v jednotlivém případě ujednáno jinak, spočívají služby Cestovní agentury ve zprostředkování nabídek třetích stran – cestovních kancelářů, provozovatelů ubytování, poskytovatelů dopravních služeb, poskytovatelů pronájmů všeho druhu, poskytovatelů jakýchkoli dalších služeb cestovního ruchu a služeb k nim doplňkových, např. taxi na letiště a cestovní pojištění – na uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu (dále jen „zprostředkovaná smlouva“). To například znamená, že není-li výslovně ujednáno jinak, Cestovní agentura neposkytuje ubytování, pouze zprostředkovává klientům ubytování u poskytovatelů ubytování, a stejně tak neposkytuje letecké a jiné dopravní služby, pouze zprostředkovává klientům nákup těchto služeb u leteckých a jiných společností.

B. Objednávání služeb Cestovní agentury

1. Cestovní agentura poskytuje služby na základě závazné objednávky klienta. Závazné objednávce předchází nezávazná poptávka klienta po službách Cestovní agentury sdělená Cestovní agentuře, ústně, telefonicky, prostřednictvím webového rozhraní www.revenda.cz, emailem nebo jinou písemnou formou. Po obdržení poptávky Cestovní agentura vytvoří nabídku zprostředkování uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu, kterou zašle klientovi k odsouhlasení.
2. Projeví-li zákazník jednoznačně souhlas s předloženým návrhem smlouvy, zmocňuje Cestovní agenturu, aby jeho souhlas sdělila druhé smluvní straně v takové formě, jakou druhá smluvní strana nezbytně požaduje k platnému uzavření smlouvy.
3. Odsouhlasením nabídky je mezi klientem a Cestovní agenturou uzavřena zprostředkovatelská smlouva, jejímž předmětem je závazek Cestovní agentury zprostředkovat klientovi uzavření smlouvy se třetím subjektem a závazek klienta zaplatit Cestovní agentuře za její služby sjednanou provizi (dále jen „závazná objednávka“). Cestovní agentura má právo na provizi, i pokud byla činná jako zprostředkovatel také pro druhou stranu zprostředkované smlouvy.
4. Cestovní agentura potvrdí klientovi přijetí jeho závazné objednávky. Pokud se objednávka týká zprostředkování služeb více osobám, zašle Cestovní agentura pouze jedno potvrzení, které se týká zprostředkování služeb pro všechny osoby uvedené v objednávce.
5. Na základě závazné objednávky informuje Cestovní agentura třetí subjekt o zájmu klienta uzavřít s ním zprostředkovanou smlouvu.
6. V případě, že třetí subjekt nepotvrdí přijetí objednávky či objednávku odmítne a klient nepověří Cestovní agenturu zprostředkováním jiné smlouvy či neučiní novou závaznou objednávku, zprostředkovatelský vztah mezi klientem a Cestovní agenturou zanikne a Cestovní agentura nemá nárok na uhrazení provize. Cestovní agentura v tom případě zašle klientovi informaci o zrušení objednávky.
7. V případě, že třetí subjekt potvrdí přijetí objednávky klienta, dojde k uzavření zprostředkované smlouvy mezi třetím subjektem a klientem. O této skutečnosti Cestovní agentura neprodleně informuje klienta.
8. Plnění vyplývající ze zprostředkovatelské smlouvy mezi klientem a Cestovní agenturou se má za splněné uzavřením zprostředkované smlouvy, a to i pokud nedojde k následnému plnění z této smlouvy, a to z jakéhokoli důvodu.

C. Ceny služeb a jejich úhrada

1. Cestovní agentura uvádí v nabídce svých služeb ceny zprostředkovávaných služeb. Ceny jsou uvedeny včetně DPH (dále jen „cena“). Není-li uvedeno jinak, je součástí ceny také provize Cestovní agentury, která Cestovní agentuře náleží za zprostředkování uzavření smlouvy. Cena zprostředkované služby automaticky nezahrnuje pojištění.
2. Není-li výslovně ujednáno jinak, je cena splatná okamžikem uzavření zprostředkovatelské smlouvy. Není-li výslovně ujednáno jinak, je zaplacení ceny podmínkou uzavření zprostředkované smlouvy mezi třetím subjektem a klientem, tedy podmínkou přijetí závazné objednávky třetím subjektem.
3. Je-li tak výslovně uvedeno v nabídce, lze cenu hradit formou v ní vyjmenovaných poukázek za podmínek v ní uvedených.
4. V případě, že třetí subjekt nepotvrdí přijetí objednávky či objednávku odmítne, tj. nedojde k uzavření zprostředkované smlouvy, a klient nepověří Cestovní agenturu zprostředkováním jiné smlouvy či neučiní novou závaznou objednávku, Cestovní agentura vrátí klientovi zaplacenou cenu.

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 Cestovní agentura 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 cestovní agentury, buď převodem z účtu zákazníka, nebo složením hotovosti na v pobočce cestovní agentury. Platba se považuje za uhrazenou v okamžiku jejího připsání na účet.

D. Reklamacce a škody

1. Za řádné poskytnutí služeb vyplývajících ze zprostředkované smlouvy uzavřené mezi klientem a třetím subjektem je odpovědný třetí subjekt. Cestovní agentura, jako zprostředkovatel, neodpovídá za vady při samotném plnění zprostředkované smlouvy a ani za způsobené újmy.
2. Cestovní agentura klientům doporučuje, aby případné vady reklamovali u poskytovatele služeb bez zbytečného odkladu a pořídili záznam o pochybeních, ke kterým došlo při plnění smlouvy, jako důkaz k prokázání oprávněnosti reklamace.
3. V případě zprostředkování prodeje zájezdů je klient oprávněn vady zájezdu reklamovat také oznámením Cestovní agentuře. Oznámení je nezbytné učinit bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu. Cestovní agentura reklamaci předá k vyřízení cestovní kanceláři.
4. Cestovní agentura klientovi odpovídá za vady poskytnuté služby a za způsobené újmy pouze v případě přímého prodeje jednotlivých služeb cestovního ruchu, nikoli v případě pouhého zprostředkování. V takovém případě je klient povinen vady Cestovní agentuře oznámit bez zbytečného odkladu, aby Cestovní agentura měla možnost sjednat nápravu. Klient je povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy, zejména je povinen dbát dodržování všech pokynů a pravidel stanovených cestovní agenturou nebo třetím subjektem a je povinen dodržovat právní předpisy platné v místě poskytnutí služby i právní předpisy ČR.
5. Popis zprostředkovaných služeb je na webových stránkách Cestovní agentury a v nabídce uveden dle informací, které Cestovní agentuře poskytli poskytovatelé služeb. Cestovní agentura usiluje o co největší správnost popisu služeb, a proto svým klientům doporučuje, aby jí po poskytnutí zprostředkované služby poskytli zpětnou vazbu.

E. Rozhodné právo a soudní příslušnost

1. Smlouva o zprostředkování uzavřená mezi Cestovní agenturou a klientem a jakékoliv spory vzniklé v souvislosti nebo vyplývající z této smlouvy budou rozhodovány s konečnou platností obecnými soudy České republiky.
2. Smlouva o zprostředkování, uzavřená mezi Cestovní agenturou a klientem, se řídí českým právem.

F. ADR a ODR klauzule

1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou (o zájezdu) má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.
2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>

G. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

1. Zákazník je srozuměn s tím, že Cestovní agentura je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. G.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům Cestovní agentury (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne Cestovní agentura na žádost zákazníka.
3. Zákazník bere na vědomí, že Cestovní agentura je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
4. Zákazník bere na vědomí, že Cestovní agentura bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je Cestovní agentura oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese Cestovní agentury nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu ludek@revenda.cz V tomto případě nebude Cestovní agentura zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

5. Výše uvedená ustanovení čl. G platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

1. Požadovat od Cestovní agentury přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

2. Požadovat, aby Cestovní agentura omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) Cestovní agentura již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vzněsl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody Cestovní agentury převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

3. Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

4. Získat od Cestovní agentury kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je Cestovní agentura povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

5. Získat své osobní údaje, které Cestovní agentura zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá Cestovní agentura osobní údaje zákazníka jinému správci.

H. Zrušení smlouvy a stornovací poplatky

Zákazník má právo kdykoliv před čerpáním objednaných služeb odstoupit od objednávky. Smluvní vztah je zrušen ke dni, kdy zákazník stornoval objednávku v cestovní agentuře. Pokud je zrušení smluvního vztahu zasláno poštou, je objednávka stornována ke dni, kdy je cestovní agentuře doručeno písemné oznámení zákazníka, jehož obsahem je jednoznačný požadavek na zrušení objednávky.

Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen cestovní agentuře zaplatit stornopoplatky ve výši:

- ⌚ 60 dní a více 10 % z celkové ceny zájezdu, min. 1000 Kč
- ⌚ 59 až 46 dní 30 % z celkové ceny zájezdu, min. 1000 Kč
- ⌚ 45 až 30 dní 50 % z celkové ceny zájezdu, min. 1000 Kč
- ⌚ 29 až 15 dní 70 % z celkové ceny zájezdu
- ⌚ 14 až 10 dní 80 % z celkové ceny zájezdu
- ⌚ 9 dní a méně a při nedostavení se k odjezdu 100 % z celkové ceny zájezdu.

Celkovou cenou zájezdu se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní agentury a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb cestovní agentury.

Stornopoplatky nemusí být cestovní agenturou účtovány, zajistí-li za sebe účastník zájezdu, který objednané služby stornoval, náhradníka, jehož účast zabrání škodám, které cestovní agentuře zrušením účasti původního účastníka vznikly.

I. Závěrečná ustanovení

1. Cestovní agentura je oprávněna všeobecné obchodní podmínky jednostranně změnit. Tuto skutečnost je Cestovní agentura povinna klientovi písemně oznámit. Klient má právo změny odmítnout a smlouvu o zprostředkování z toho důvodu vypovědět nejpozději ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení.

2. Cestovní agentura a klient si doručují především formou emailové komunikace, a to na email uvedený v objednávce anebo v nabídce.

3. Tyto Všeobecné a záruční podmínky vstupují v platnost od 1. 9. 2021 a platí do odvolání.

4. Zákazníci potvrzují svým podpisem na přihlášce nebo úhradou zálohy či celé ceny, že jsou jim tyto Všeobecné a záruční podmínky známy, rozumějí jím, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.