

# Obchodní podmínky

## ÚVOD

Cestovní agentura Capri (dále jen CA) je autorizovaným prodejcem zájezdů cestovních kanceláří (dále jen CK), se kterými má řádně uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení a plné moci. Všechny zastoupené CK jsou pojištěny proti úpadku a jsou prověřeny několikaletou obchodní historií. Doklad o pojištění obdrží zákazník spolu s cestovní smlouvou.

## CENY, SLEVY, BONUSY

**Ca Capri nabízí zájezdy za stejnou cenu jako pořádající CK, a to včetně veškerých slev, věrnostních bonusů, akčních výhod apod.**

## OBJEDNÁVKA A POSTUP PŘI REZERVACI

Každý zákazník může na stránkách [www.cacapri.cz](http://www.cacapri.cz), telefonicky nebo poštou nezávazně objednat neomezený počet zájezdů.

Po obdržení nezávazné objednávky pracovník CA ověří, zda je zájezd volný a pokud ano, vytvoří u pořádající CK předběžnou rezervaci na zákaznicko jméno. Pokud zájezd volný není, oznámí to CA zákazníkovi a navrhne mu vhodné alternativy. Doba předběžné rezervace bývá zpravidla několik dnů, u zájezdů na last minute zpravidla několik hodin. Okamžitě po vytvoření rezervace kontaktuje pracovník CA zákazníka a sdělí mu, do kdy je zájezd rezervován a celkovou cenu zájezdu. Zákazník se musí během trvání rezervace rozhodnout, zda zájezd objedná, či nikoli. Pokud se rozhodne kladně, sdělí pracovníkovi CA všechny údaje potřebné k vyplnění cestovní smlouvy (někdy též přihláška k zájezdu). Vyplněnou cestovní smlouvu pošle CA mailem, faxem, nebo poštou zákazníkovi, spolu s potvrzením o pojištění CK proti úpadku, všeobecnými obchodními podmínkami CK a způsobem platby. Smlouva takto zasláná má ze zákona stejnou platnost, jako originál zasláný poštou. Zákazník smlouvu zkontroluje, případně doplní data o spolucestujících a podepsanou smlouvu odešle faxem nebo mailem do CA spolu s dokladem o uhrazení platby. Svým podpisem zákazník stvrzuje správnost údajů na cestovní smlouvě, souhlas s obchodními podmínkami CA a souhlas s tím, že obdržel všechny přílohy, které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy. Po obdržení podepsané cestovní smlouvy a dokladu o provedení platby, zasílá CA cestovní smlouvu k potvrzení pořádající CK. Smlouva se stává závaznou v okamžiku jejího potvrzení ze strany pořádající CK. Pokud ve zcela vyjimečném případě CK smlouvu nepotvrdí, vrátí CA zákazníkovi neprodleně všechny jeho uhrazené platby. Zákazník však nemá nárok na náhradu škody.

CA nenes odpovědnost za následky pozdního obdržení podepsané cestovní smlouvy, nebo za následky vzniklé vyplněním chybných údajů v cestovní smlouvě.

CA si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností, které mohly vzniknout překlípem či chybou při zadávání dat do systému. Stejně tak si CA vyhrazuje právo nepřijmout neúplné, či matoucí objednávky (např. s chybějícím telefonním číslem) a to i bez odpovědi zákazníkovi.

## PLATBA ZA ZÁJEZD

Vždy je závazná cena uvedená v cestovní smlouvě.

Informace o způsobu platby, termínech splatnosti a číse konta, na které se má zájezd zaplatit, jsou uvedeny v cestovní smlouvě. Obecně platí, že u zájezdů objednávaných více jak 30 dní před odjezdem, platí zákazník 50% z celkové ceny zájezdu v den podpisu cestovní smlouvy a doplatek nejpozději 30 dní před odjezdem. U zájezdů objednávaných méně jak 30 dní před odjezdem (např. last minute) platí zákazník celkovou cenu jednorázově v den podpisu smlouvy. Platby lze provést bankovním převodem na účet CA nebo CK, složenkou, složením hotovosti v bance, nebo na pobočce CK. Konkrétní způsob platby závisí na podmínkách pořádající CK a je vždy specifikován v cestovní smlouvě. Platba se považuje za uhrazenou v okamžiku připsání dané částky na daný účet.

CA nenese odpovědnost za následky pozdní platby zálohy nebo doplatku ze strany zákazníka.

## **ZÁJEZDY NA VYŽÁDÁNÍ**

Zájezd, který je tzv. "na dotaz, na zpětné potvrzení, nebo na vyžádání", je takový zájezd, u kterého nemá CK dopředu garantováno (nasmlouváno) ubytování. V tomto případě je nutné nejdříve sepsat cestovní smlouvu a provést platbu. Poté se musí ubytování vyžádat u partnera CK (např. hotelu, zahraniční kanceláře, majitele vily apod.). CK může vyžadovat zaplacení až 100% ceny zájezdu v den podepsání smlouvy, tedy ještě před rezervací zájezdu, protože pokud je rezervace úspěšná, stává se ihned závaznou a vztahují se na ní okamžitě storno podmínky CK. Pokud zákazník platí při podepsání smlouvy pouze zálohu, musí ihned po potvrzení rezervace uhradit doplatek. Jestliže je rezervace neúspěšná a ubytování již není volné, má zákazník nárok na bezodkladné vrácení zaplacené částky, pokud si nevybere zájezd jiný.

## **INDIVIDUÁLNÍ DOVOLENÁ**

Při sjednávání individuálních rezervací a pronájmů působí v některých případech CA Capri v roli prostředníka. Případný smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a poskytovatelem ubytování. Informace o poskytovateli ubytování jsou u těchto rezervací vždy uvedeny.

## **CESTOVNÍ DOKLADY**

Zákazník je informován o konkrétním způsobu předání všech potřebných dokladů, jako je ubytovací poukaz, letenka apod., zhruba jeden týden před začátkem zájezdu, kdy obdrží od CA nebo CK pokyny k odletu či odjezdu. Pokyny jsou zasílány e-mailem, faxem, nebo poštou, dle přání zákazníka.

Zákazník je povinen mít platný cestovní pas s dostatečnou dobou platnosti, tak jak je vyžadováno danou zemí, popřípadě platný OP, pokud se jedná o zemi ze Shenghenského prostoru. Zákazník si rovněž musí před odjezdem vyřídit všechny vízové formality, pokud to země vyžaduje a zjistit podmínky pro vstup do dané destinace. Veškeré potřebné informace lze najít na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR ([www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)). V případě nejasností Vám ochotně poradí náš pracovník.

## **STORNO PODMÍNKY**

Před podepsáním smlouvy a zaplacením zálohy může zákazník zájezd stornovat bez stornopoplatků.

Poté se vše řídí storno podmínkami pořadající CK. Zrušení objednávky musí zákazník doručit e-mailem či faxem do CA, která celou věc předává neprodleně k vyřízení CK.

## **REKLAMACE**

CA ze zákona nezodpovídá za kvalitu poskytnutých služeb ze strany CK a také za ni nemůže reklamace vyřizovat. Zákazník však může reklamaci k zájezdu předat písemně CA, která ji postoupí pořadající CK a bude zákazníkovi nápomocna s jejím vyřízením. Lhůta pro uplatnění reklamace je do tří měsíců od skončení zájezdu, popřípadě ode dne, kdy měl zájezd skončit. K reklamaci doporučujeme přidat reklamační protokol z místa pobytu podepsaný delegátem CK, fotodokumentaci apod. CK je povinna se k reklamaci vyjádřit ve lhůtě stanovené zákonem.

## **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. CA prohlašuje, že zpracovává osobní údaje na základě smlouvy se správcem, tedy pouze v rozsahu a za podmínek, které stanovil správce (pořadající CK, pojišťovna apod.). CA dále prohlašuje, že poskytnuté údaje jsou chráněny ve smyslu zákona č.101/2000 Sb. a budou sloužit výhradně a pouze jen pro potřeby CA. Odesláním nezávazné objednávky, či podepsáním cestovní smlouvy dává zákazník CA souhlas se správou, zpracováním a uchováváním svých osobních údajů na dobu neurčitou. Zákazník může kdykoli písemně zrušit svůj souhlas a jeho data budou z databáze CA vymazána.