

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, a dále pro zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře Canaria travel, nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.
2. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) Canaria travel tvoří jakožto příloha nedílnou součást Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář Canaria travel.
3. Cestovní kancelář Canaria travel jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen „OZ“) prodává zájezdy (§ 2521 OZ) výhradně na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě smlouvy vyhotovené v písemné formě. Není-li výjimečně Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soulad obsahu takového Potvrzení s obsahem smluvními stranami sjednané Smlouvy o zájezdu. Obdobně, není-li Smlouva o přípravě osob vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz, letenku apod.), jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí jeho soulad s obsahem smluvními stranami sjednané Smlouvy o přípravě osob.

Článek I | ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníci smluvního vztahu jsou:

- a) cestovní kancelář Canaria travel, spol. s r. o., se sídlem Horníčkářská 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 7, Praha 1 a sítě externích prodejních míst,
- b) zákazník může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek II | PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. Zájezdů (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je Canaria travel.
2. Ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu sestavených na základě individuálního přání zákazníka, prodávané jménem a na účet Canaria travel (dále jen „jednotlivé služby“).

Článek III | VNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a Canaria travel, jehož předmětem je poskytnutí zájezdu nebo služeb na objednávku Canaria travel zákazníkovi, vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) a uhrazením zálohy či celého zájezdu na účet Canaria travel.
2. Obsah této smlouvy vedle samotného textu Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) je dále určen tímto VSP (které jsou v aktuální verzi zveřejněny na www.canariatravel.cz/smluvni-podminky), katalogem, ceníkem, případně jinou nabídkou, kterou/a byl/a zákazníkovi předán/a, a i) podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedené v katalogu (důležité rady a informace, doplňující informace) a přepravními podmínkami letecké společnosti Radey service a.s. zveřejněnými na www.canariatravel.cz, případně i Zvláštními podmínkami příloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást.

Článek IV | CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou, anebo den připsání platby na účet Canaria travel.
Ceny zájezdu může zákazník částečně hradit vybranými poukázkami Sodexo a Le Chèque déjeuner, vždy pouze do výše 50 % z ceny zájezdu, maximálně však do výše 12 000 Kč, 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 nehodnou jinak, takto:
 - a) U zájezdů a služeb na objednávku je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ze stanovené ceny zájezdu nebo služeb na objednávku (minimálně ve výši 1 000 Kč/osoba) a v případě sjednaného přípojištění jeho plnou výši. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 4 týdny před realizací zájezdu. Při porušení tohoto závazku má Canaria travel právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).
 - b) V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 4 týdny před zahájením zájezdu či poskytováním služeb na objednávku je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny zájezdu či služeb na objednávku, a to již při vzniku smluvního vztahu.
 - c) U jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.
3. Canaria travel má právo jednostranným úkolem zvýšit cenu zájezdu či služeb na objednávku uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
 - b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
 - c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.
- 3.1. Zvýšení cen služeb cestovního ruchu Canaria travel oznámí 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 uvedené ve Smlouvě o zájezdu uhradit rozdíl v ceně zájezdu či služeb na objednávku. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má Canaria travel právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.
- 3.2. Cenu zájezdu či služeb na objednávku uvedenou ve Smlouvě o zájezdu je Canaria travel oprávněna jednostranně zvýšit o částku, o kterou

se zvýší cena, anebo platba dle článku IV. odst. 3 písm. a), b) a c) oproti ceně služeb a plateb uvedených ve Smlouvě o zájezdu. 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 dodatečných nabídek a 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 dodavatelé, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny služeb cestovního ruchu jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy a jednotlivé služby 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 Smlouva o zájezdu dítě do 2 let; toto cestuje bez nároku na vlastní místo v letadle a stravu během letu i pobytu, platí pouze letištní taxy. Dítětem do 2 let se rozumí dítě, které před dnem ukončení zájezdu či služeb na objednávku nedovršilo 2 let. Dětské ceny (dítě dle věkové kategorie uvedené v ceníku vždy 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,
 - b) právo vyžadovat od Canaria travel informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy, a které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
 - c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
 - d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od Smlouvy o zájezdu dle čl. VIII těchto VSP,
 - 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 zejména patří:
 - a) poskytnout Canaria travel součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb cestovního ruchu, především pravidě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě o zájezdu včetně jakýchkoli změn takových údajů a předložit další doklady podle požadavků Canaria travel,
 - b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého zákazníka, obdobně zajistit doprovod a dohled zákazníků, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
 - c) předložit souhlas budoucího 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 Smlouva o zájezdu sjednána v jeho prospěch) je cizí státní příslušník,
 - e) potvrdit Canaria travel, že byl informován o pasových a vízových požadavcích pro všechny účastníky zájezdu, o lhůtách pro jejich vyřízení a o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány,
 - f) uhradit cenu zájezdu či služeb na objednávku v souladu s čl. IV,
 - g) bez zbytečného odkladu sdělovat Canaria travel své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb cestovního ruchu,
 - h) převzít od Canaria travel doklady potřebné pro čerpání služeb cestovního ruchu, řádně si je přezkontrolovat a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odletu apod.) se všemi požadovanými doklady,
 - i) pro pobyt nebo výjezd do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod.),
 - j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
 - k) řídit se pokyny zástupce Canaria travel a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,
 - l) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo Canaria travel a uhradit případnou škodu, kterou způsobil on či jiní zákazníci, v jejichž prospěch byla uzavřena Smlouva o zájezdu (např. nezletilé děti),
 - m) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy Canaria travel doručit způsobem dle čl. VIII a uhradit Canaria travel odpůdné dle čl. VIII a IX,
 - n) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu či služeb na objednávku, je povinen oznámení učinit písemně a k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením Smlouvy o zájezdu a zaplatit úhradu nákladů Canaria travel vzniklých v souvislosti se změnou zákazníka v paušální 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,
 - o) uzavírá-li jeden zákazník Smlouvu o zájezdu ve prospěch více zákazníků – spolucestujících, je povinen zajistit si od spolucestujících souhlas se zpracováním jejich osobních údajů, popř. se nechat k udělení takového souhlasu spolucestujícími zplnomocnit.
3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ), dále patří:

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s Canaria travel uzavřeli s tímto VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od Canaria travel obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb cestovního ruchu,
- b) seznámit účastníky zájezdu či služeb na objednávku s dokladem pojišťovny, který dle čl. VI odst. 4 obdržel od Canaria travel,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci zájezdu či služeb na objednávku plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost, a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s Canaria travel není zajištěn doprovod průvodcem, který organizačně zabezpečuje řádné 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 právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. V se vztahují odpovídající povinnosti a práva Canaria travel.
2. Canaria travel je povinna pravidě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou Canaria travel známy.
3. Canaria travel není povinna poskytnout zákazníkovi služby cestovního ruchu nad rámec předem sjednaný ve Smlouvě o zájezdu a zákaznickem uhrazený.
4. Canaria travel je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku 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 se Smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
5. V letecké přípravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 05. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. 05. 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

Článek VII | ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. Zrušení dohodnutých služeb cestovního ruchu.
 - a) Realizace veškerých zájezdů Canaria travel je podmíněna minimálním počtem zákazníků. Pokud tato podmínka není splněna, 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 Smlouvy o zájezdu, může před zahájením zájezdu nebo služeb na objednávku tento zrušit.
 - b) Jestliže Canaria travel zájezd či jednotlivé služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu Canaria travel na základě nové Smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd či jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu, může-li Canaria travel takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, 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 odpůdné. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní Smlouvy o zájezdu se považují za platby podle nové Smlouvy o zájezdu. 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 v důsledku neodvratitelné události (z důvodu vyšší moci), 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 § 2535 OZ. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Canaria travel se může zprostit povinnosti podle odstavce 1 důkazem, že zájezd byl zrušen v souladu s § 2528 odst. 1 nebo z hledem k vyšší moci.
2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu či služeb na objednávku a čerpání služeb cestovního ruchu.
 - a) Nutí-li vnější okolnosti Canaria travel před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li Canaria travel změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí.
 - b) Pokud zákazník ve lhůtě určené Canaria travel, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit Canaria travel rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má Canaria travel právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je Canaria travel povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhraden, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.
 - c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu Canaria travel na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li Canaria travel takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je Canaria travel povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření

nové Smlouvy o zájezdu, je Canaria travel povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit Canaria travel odstupné.

- d) Je-li Canaria travel nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky Smlouvy o přepravě osob, platí ustanovení písm. a) odst. 2 tohoto článku obdobně.

3. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka.

Canaria travel na přání zákazníka, pokud je to možné nebo nestanoví-li tyto VSP jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve Smlouvě o zájezdu. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku za podmínek uvedených v ceníku. Není-li aktuálním ceníkem stanoveno jinak, je úhrada nákladů vzniklých v souvislosti se změnou zákazníka, nebo změnou termínu stanovena ve výši 1 000 Kč/osoba.

- a) Změna v osobě účastníka zájezdu či služeb na objednávku musí být oznámena písemně.
- b) Změna termínu je možná nejpozději 1 měsíc před odletem.

c) V případě, že požadovanou změnou bude určení jiného termínu zpáteční letenky než je termín ukončení objednaného ubytování nebo služby na objednávku, je zákazník povinen uhradit smluvní poplatek ve výši 1 000 Kč/osoba.

- d) V případě, že termín zpáteční letenky přesáhne dobu delší než 4 týdny, je zákazník povinen za každý další započatý měsíc uhradit smluvní poplatek ve výši 1 000 Kč/osoba.

Poplatky se účtují vždy za každého jednoho zákazníka včetně dětí od věku 2 let.

Článek VIII | Odstoupení od Smlouvy

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

- a) z důvodu porušení povinností zákazníkem,

- b) z důvodu zrušení zájezdu nebo jednotlivých služeb dle článku VII VSP.

Písemné odstoupení od Smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zasílá Canaria travel do bydliště/sídla zákazníka uvedeného ve smlouvě, příp. doručí zákazníkovi jiným prokazatelným způsobem (např. faxem, e-mailem, zprávou SMS atp.). Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení odstoupení zákazníkovi.

2. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu:

- a) bez udání důvodu,

- b) s udáním důvodu, jestliže nedojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu dle ustanovení čl. VII odst. 1, písm. b) nebo ustanovení čl. VII odst. 2, písm. b),

- c) z důvodu porušení povinností Canaria travel vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu.

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

3. Není-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 odstupné ve výši stanovené v čl. IX.

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 povinna 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 odstupné.

Článek IX | Odstupné

1. Odstoupí-li Canaria travel od Smlouvy o zájezdu před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je Canaria travel oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit Canaria travel odstupné. Výše odstupného je uvedena v tomto článku odst. 2 a 3.

2. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu, je dle uzavřené Smlouvy o zájezdu povinen uhradit Canaria travel odstupné před zahájením zájezdu či zahájením čerpání služeb:

- a) více než 1 měsíc – 1 000 Kč/osoba,

- b) měsíc až 14 dnů – 25% ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,

- c) 13 dnů až 7 dnů – 50% ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,

- d) 6 dnů až 2 dny – 75% ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu,

- e) méně než 2 dny před odletem – 100% ze sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu.

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

4. Canaria travel má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

5. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného 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 | Reklamac

1. V případě vadné poskytnutých nebo neposkytnutých služeb cestovního ruchu, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu 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 Smlouvy o zájezdu jakožto její nedílnou součást.

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

3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby cestovního ruchu, u výrobce 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 reklamčního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen delegát nebo jiný pověřený zástupce Canaria travel vyplnit se zákazníkem 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 delegáta 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 ve Smlouvě o zájezdu, má zákazník právo uplatnit u Canaria travel a pokud byla Smlouva o zájezdu 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 (z důvodu vyšší moci) 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 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 v dokumentech pojišťovny, které tvoří přílohu Smlouvy o zájezdu.

3. Uzavřením Smlouvy o zájezdu, jejímž předmětem je i pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, vyslovuje zákazník souhlas s před-smluvními informacemi a pojišťovními podmínkami k cestovnímu pojištění od ERV pojišťovny a.s.

4. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a Canaria travel nepřislouží 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 zakoupených zájezdů či služeb cestovního ruchu toto pojištění není. Canaria travel na vyžádání zákazníka takového pojištění zprostředkuje.

Článek XII | Zvláštní ustanovení

1. Uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o přepravě osob 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, adresu bydliště, telefon, fax, email, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, a to na dobu nezbytnou pro dosažení účelu jejich zpracování, nejdéle však do 5 let od uzavření Smlouvy o zájezdu. Uzavírá-li zákazník Smlouvu o zájezdu ve prospěch jiných zákazníků – spolecestujících, prohlašuje tento zákazník, že byl ostatními zákazníky – spolecestujícími k udělení souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů zmocněn.

2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je Canaria travel oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabídky služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných Canaria travel, pro tento účel lze použít jméno, příjmení, datum narození, 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 ji 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 služby 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 zpracovávání osobních údajů zákazníka je Canaria travel povinna 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 povinna 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 zpracovávání, shromažďování a využití podrobnosti o emailové adrese zákazníka má zákazník právo zdarma odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém 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.

9. Zákazník bere na vědomí, že ubytování, které je zahrnuto do Smlouvy o zájezdu, je v souladu s právními předpisy příslušného státu, kde je poskytováno.

Článek XIII | Závěrečná ustanovení

Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 01. 01. 2014 a současně pozbyvají platnost VSP Canaria travel ze dne 15. 11. 2013.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

CESTOVNÍ KANCELÁŘE CANARIA TRAVEL, SPOL. S R. O.

1. PŘEDMĚT

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře Canaria travel, spol. s r. o., se sídlem Horňátecká 5/481, Praha 8, IČO: 496 89 428, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23968 (dále jen „Canaria travel“) za vady poskytnuté služby, včetně podmínek uplatnění rozporu se smlouvou (dále jen „reklamac“) 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 (reklamaci) za vady služeb cestovního ruchu poskytovaných Canaria travel, jež byly sjednány ve smlouvě, má zákazník právo uplatnit přímo u Canaria travel nebo u zprostředkovatele těchto služeb nebo u delegáta v místě poskytované služby.

- 2.2. Reklamaci může zákazník uplatnit buď ústně nebo písemně, a to nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, resp. čerpání služeb cestovního ruchu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle Smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.

- 2.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu. Na nedostatky, které mohou být odstraněny, upozornit delegáta neprodleně tak, aby mohla být sjednána náprava. Pokud dojde k odstranění nedostatku, posuzuje se další reklamace jako neodůvodněná. Uplatnění reklamace na místě smlouvy umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se komplikuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamace. Subjektivní dojmy (např. i v případě hluku) nemohou být brány v úvahu.

- 2.4. Zákazník je povinen při uplatňování reklamace uvést své jméno, příjmení, kontaktní údaje (e-mail, telefon atd.) a datum, popsat obsah své reklamace, uvést jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit, eventuelně skutkové podložit a dodat potřebné doklady (Smlouvu o zájezdu, doklad o zaplacení, atd.).

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 3.1. Zaměstnanec Canaria travel odpovědný za vyřizování reklamací je povinen zahájit reklamační řízení ihned po doručení reklamace. Po přezkoumání skutkových a právních okolností musí být vydáno rozhodnutí o nápravě, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace a předáno zákazníkovi. Reklamacé 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.

- 3.2. V případě ústního podání reklamace je povinen zástupce Canaria travel sepat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. Protokol musí obsahovat osobní údaje zákazníka, přesné datum a čas uplatnění reklamace, předmět reklamace a návrh způsobu vyřízení reklamace požadovaného zákazníkem. Jestliže zákazník zároveň předá písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepišující výrobce nebo zástupce Canaria travel. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí. Následně platí ustanovení odst. 3.1.

- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřené ustanovení odstavce 3.2.

4. SOUČINNOST ZÁKÁZNIKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

- 4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, pokud se reklamace prokáže jako odůvodněná, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit delegátovi či jinému pověřenému zástupci Canaria travel a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. Zákazník je povinen na nedostatky, které mohou být odstraněny upozornit delegáta neprodleně, aby mohla být sjednána náprava, pokud takto neučiní, nárok na dodatečnou kompenzaci zaniká.

- 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta či jiného pověřeného zástupce Canaria travel a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb. Dále platí přiměřené ustanovení odstavce 4.1.

5. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. V opačném případě Canaria travel poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

- 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

- 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Canaria travel (z důvodu vyšší moci) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Canaria travel zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

- 5.4. 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).

6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

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

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 01. 01. 2014 a nahrazuje dosavadní Reklamační řád Canaria travel ze dne 15. 11. 2013.