

# Obchodní podmínky prodeje zájezdů

## I. Úvod

Webový server [www.alohatravel.cz](http://www.alohatravel.cz) provozuje cestovní agentura **ALOHATRAVEL** (dále CA), která je autorizovaným prodejcem zájezdů cestovních kanceláří (dále jen CK), se kterými má uzavřenu řádnou smlouvu o prodeji zájezdů. Všechny tyto CK jsou řádně pojištěny.

## II. Objednávka

Každý návštěvník serveru může odeslat libovolné množství **NEZÁVAZNÝCH** objednávek. V momentu objednávání zájezdu zákazníkem CA bohužel neví, zda je daný zájezd volný či nikoli, proto je potřeba provést objednávku (prostřednictvím objednávkového formuláře na těchto stránkách), pro kterou budou ověřeny volné kapacity.

Vzhledem k objemu ručně zadávaných dat CA nezaručuje stoprocentní správnost a přesnost všech vystavených informací na webových stránkách. Pro zákazníka jsou závazné informace, které obdrží na cestovní smlouvě a cestovní pokyny zasláné cestovní kanceláří. CA si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při ručním přepisování zájezdu do databáze serveru, i po objednávce.

CA si vyhrazuje právo bez odpovědi zákazníkovi odmítnout objednávky, které neobsahují správné telefonní číslo (popř. obsahuje pouze telefonický kontakt na pevnou domácí linku a není tak zpravidla možné zákazníka v otevírací době CA na uvedeném telefonním čísle zastihnout), jsou rozporuplné, případně neúplné.

Odesláním objednávky zákazník souhlasí se svým zařazením do zákaznického systému CA (viz. čl. X).

Dále platí, že každý návštěvník serveru si může objednat libovolný z nabízených zájezdů, případně i více zájezdů pro možnost náhrady za první požadovaný zájezd. Pokud nedojde k jiné dohodě nebo zákazník např. v poznámce objednávky sám neurčí prioritu po sobě jdoucích objednávkách, tak CA rezervuje zájezdy podle došlého pořadí a při první úspěšné rezervaci činnost skončí.

## III. Vyřízení objednávek

Po přijetí **NEZÁVAZNÉ** objednávky provede CA rezervaci zájezdu. V případě, že to není možné, CA neprodleně kontaktuje zákazníka (email, telefon, SMS) a dohodne další postup. Upozorňujeme, že hovory s pracovníky CA mohou být v rámci zkvalitňování našich služeb monitorovány.

Při úspěšné rezervaci je zákazník kontaktován telefonicky popř. emailem či SMS. Dále je mu dle předchozí dohody zaslána cestovní smlouva s potřebnými pokyny na úhradu zájezdu buď emailem, poštou nebo kurýrem a to na náklady CA. Zákazník je povinen zaslat podepsanou smlouvu zpět obratem v co možná nejkratší době CA, přičemž musí brát jako závazné termíny pro platbu zálohy nebo doplatku. CA není odpovědná za následky způsobené opožděním platby ze strany zákazníka (ze strany CK může dojít ke stornu rezervace nebo zájezdu).

## IV. Platba

Za běžné zájezdy objednávané více než jeden kalendářní měsíc před uskutečněním zájezdu zaplatí zákazník zpravidla **zálohu 50 % z jeho plné ceny**, následně pak **nejpozději 35 dní před jeho uskutečněním doplatí zbylou sumu** do plné ceny zájezdu. Zájezdy typu "last moment" a zájezdy objednávané méně než jeden kalendářní měsíc před uskutečněním zájezdu hradí zákazník jednorázově v plné výši uvedené ceny.

Platbu provádí klient na účet CA bankovním převodem, poštovní poukázkou nebo hotově v sídle CA. Klient **NEPLATÍ** zájezd na účet pořadající CK, ledaže by k tomu byl pracovníky CA vyzván (např. v případě, kdy může hrozit prodlení s platbou)!

CA nevystavuje zákazníkovi žádné doklady o zaplacení v případě, že zákazník hradí zájezd složením peněz v pobočce banky nebo poště. K tomuto účelu tak zákazníkovi slouží doklad vydaný bankou, případně poštou. V případě, že zákazník skládá částku za zájezd v sídle CA, je mu vystaven řádný příjmový doklad.

Zákazník bere na vědomí, že při zakoupení zájezdu může ve výjimečných případech nastat situace, že cestovní kancelář pořadající příslušný zájezd rezervaci nepotvrdí. V takovém případě se cestovní smlouva

nepovažuje za uzavřenou a klient má nárok na bezodkladné vrácení všech již uhrazených plateb. Nemá však nárok na náhradu škody.

### **Objednávka se stává pro klienta závaznou v okamžiku zaplacení zálohy!**

#### **Poplatky za platbu v ČR jsou hrazeny takto:**

- poplatek za platbu zálohy nebo doplatku od zákazníka na účet CA hradí zákazník
- poplatky za platbu zálohy nebo doplatku z účtu CA na účet CK hradí CA
- poplatky za případné doplatky nese ta strana, která doplatek zapříčinila (zákazník nebo CA)
- poplatky za vrácení přeplatku zákazníkovi nese CA bez ohledu na příčinu

Tyto podmínky neplatí, pokud zákazník platí přímo CK. V tom případě platí podmínky CK. Platby ze zahraničí a do zahraničí provádíme a poplatky hradí vždy zákazník.

#### **V. Cestovní doklady**

Potřebné doklady - vouchery, letenky apod. obdrží zákazník od CA nebo příslušné CK. Závisí na termínu a na zemi, kterou chce zákazník navštívit. Doklady jsou doručeny nejpozději 7 dní před odjezdem a např. letenky mohou být předány až přímo na letišti.

#### **VI. Zájezdy na vyžádání**

U některých zájezdů je nutné vyžádat zájezd nejdříve u tamního partnera CK (hotel v zahraničí apod.). V takovém případě je CA oprávněna požadovat dle podmínek dané CK zálohu až 100% ještě před rezervací zájezdu, která při úspěšné rezervaci je ihned závaznou a vztahují se na ní ihned storno podmínky dané CK. V případě neúspěšné rezervace se vždy vrací záloha v plné výši, pokud si zákazník nevybere jiný zájezd.

#### **VII. Storno podmínky**

Storno podmínky se řídí storno podmínkami příslušné CK, u které byl zájezd rezervován a zaplacen. CA si sama žádné storno poplatky neúčtuje s výjimkou případů, kdy zákazník nezaplatí zájezd v souladu s uzavřenou cestovní smlouvou nebo objednaný zájezd uhradí, ale nezašle CA příslušnou cestovní smlouvu. V těchto případech hradí zákazník CA storno poplatek ve výši 100% ceny zájezdu.

##### **Zákazník je oprávněn stornovat objednaný zájezd následovně:**

- Až do okamžiku složení zálohy nebo podpisu smlouvy bez storno poplatků. Při obdobném a opakovaném chování si CA vyhrazuje právo zákazníka odmítnout dle ustanovení bodu IX.
- Později již podle storno podmínek dané CK s omezeními uvedenými v prvním odstavci bodu VII.

#### **VIII. Reklamac**

Reklamac k Vašemu zájezdu je třeba zaslat písemně, popřípadě navíc ještě připojit reklamační protokol z místa pobytu nejlépe potvrzený delegátem CK, fotografie, atd. Vše je nutno zaslat na e-mail [info@alohatravel.cz](mailto:info@alohatravel.cz) nebo doporučeně na adresu provozovny CA. CA je cestovní agenturou, tudíž dle zákona NEZODPOVÍDÁ za cestovní kanceláři poskytnuté služby a také NEVYŘIZUJE jejich jménem reklamac. Po obdržení je reklamac zaslána pořadateli zájezdu, který je povinen se k ní vyjádřit do zákonem stanovené lhůty.

#### **IX. Odmítnutí zákazníka**

CA si vyhrazuje právo odmítnout zákazníka, který opakovaně zasílá objednávky neúplně nebo nesprávně vyplněné nebo takové, které vyplní svědomím, že zájezd úmyslně neobjedná. Stejně tak může CA odmítnout zákazníka, který nezaplatil zálohu nebo částku po potvrzení rezervace nebo nezašle zpět podepsanou cestovní smlouvu bez udání důvodu ve více, než jednom případě.

## X. Osobní údaje

Součástí služeb CA je i zdarma zasílání zvláštních nabídek a nabídek Last Minute pro zákazníky registrované do zákaznického systému. CA si dále vyhrazuje právo nepravidelného zasílání nevyžádaných zpráv všem zákazníkům zařazeným do zákaznického systému CA. Počet těchto zpráv by neměl překročit cca 1 za týden a jedná se zejména o novinky na serveru nebo v CA či o zajímavé nabídky. Zákazník má možnost kdykoli zrušit svou registraci v zákaznickém systému.

Některé údaje (především jméno, příjmení, bydliště) Vámi poskytované při využívání tohoto serveru a služeb CA, jsou osobními údaji dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Proto prohlašujeme, že s nimi budeme nakládat v souladu s tímto zákonem, neboť veškeré Vaše údaje považujeme za vysoce důvěrné a použijeme je pouze pro vlastní potřebu ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ke zlepšení svých služeb a k obchodním a marketingovým účelům CA. Pokud bude k Vaším osobním údajům mít přístup jiný subjekt než CA, bude tomu tak pouze v rámci spolupráce na činnostech CA za účelem zlepšení svých služeb a k obchodním a marketingovým účelům přičemž takovýto jiný subjekt nesmí údaje předávat jiné osobě.

CA zpracovává Vámi poskytnuté osobní údaje po dobu neurčitou, do odvolání Vámi daného souhlasu. Svůj souhlas můžete kdykoliv písemně nebo e-mailem na [info@alohatravel.cz](mailto:info@alohatravel.cz) odvolat a CA údaje bez zbytečného odkladu zlikviduje.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Podle zákona máte kdykoli právo písemně žádat CA o sdělení informace o tom, jaké osobní údaje o Vás CA zpracovává.

### Černá listina leteckých společností

Nařízení ES č.2111/2005 o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy, ukládá cestovním agenturám povinnost informovat cestující o totožnosti provozujícího leteckého dopravce.

Uvedený seznam dopravců ("Black List") naleznete na <http://www.caa.cz/>.

V Hradci Králové 7.6.2017

Bc. Jana Šálková  
CESTOVNÍ  
AGENTURA **Alohatravel**  
Pospíšilova 1162  
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ  
Tel.: 777 196 909 IČ: 035 62 069