

Obchodní podmínky

Úvod

Cestovní agentura A.C.A. Travel agency (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 nabízí zájezdy za stejnou cenu jako pořadající CK, a to včetně veškerých slev, věrnostních bonusů, akčních výhod apod. Vzhledem k objemu 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 zaslané cestovní kanceláří.

CA si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při přepisu zájezdů do databáze serveru, i po rezervaci. CA nenes odpovědnost za případné škody klienta vzniklé v souvislosti s nepřesnými daty na stránkách CA.

Objednávka a postup při rezervaci

Každý zákazník může na stránkách acaletenky.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 pořadající 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 nebo poštou zákazníkovi, spolu s potvrzením o pojištění CK proti úpadku, všeobecnými obchodními podmínkami CK a způsobem platby. Smlouva takto zaslaná má ze zákona stejnou platnost, jako originál zaslaný poštou. Zákazník smlouvu zkontroluje, případně doplní data o spolucestujících a podepsanou smlouvu odešle 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 pořadající CK. Smlouva se stává závaznou v okamžiku jejího potvrzení ze strany pořadající 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 překlepem 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.

Zájezdy na vyžádání

U některých zájezdů je nutné vyžádat zájezd nejdříve u provozovatele ubytovací kapacity nebo jiného smluvního partnera CK. V takovém případě je CA oprávněna požadovat dle podmínek dané CK zálohu až 100% ceny zájezdu ještě před jeho rezervací, která při úspěšné rezervaci je ihned závaznou a vztahují se na ni storno podmínky dané CK. V případě neúspěšné rezervace se zákazníkovi záloha vždy vrací v plné výši, pokud si však nevybere jiný zájezd.

Platba a platební možnosti

Nikdy neplatíte před podepsáním cestovní smlouvy!

Informace o ceně zájezdu, způsobu platby, termínech splatnosti a čísle 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 zálohu dle podmínek CK (obvykle 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.

Naše číslo účtu u ČSOB, a.s.: 373607243/0300, variabilní symbol – číslo Vaší cestovní smlouvy

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

Individuální dovolená

Při sjednávání individuálních rezervací a pronájmů působí v některých případech CA A.C.A. Travel agency v roli prostředníka. Případný smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a poskytovatelem ubytování, letenek atd.. Informace o poskytovateli 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 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).

V případě nejasností

Vám ochotně poradí náš pracovník.

Zajišťujeme i vízový servis.

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.