



Obchodní podmínky prodeje zájezdů:

Airservices Czech Republic, s.r.o.

Palouček 1710

266 01 Beroun

IČ: 241 30 516 DIČ: CZ24130516

Spisová značka: C181361 vedená u rejstříkového soudu v Praze

I. Úvod

Cestovní agentura **Airservices Czech Republic, s.r.o.** (dále jen CA) je autorizovaným prodejcem zájezdů renomovaných cestovních kanceláří (dále jen CK). Tato činnost je prováděna na základě řádných smluv o zprostředkování prodeje zájezdů uzavřených s jednotlivými CK. Všechny CK informovaly CA, že jsou řádně pojištěny proti úpadku CK. Nabízíme zájezdy za stejnou cenu a podmínek jako pořadající CK včetně slev za včasné rezervace a slev stálých zákazníků!

II. Objednávka

Každý návštěvník serveru může odeslat libovolné množství **nezávazných** objednávek. CA nemá v momentu objednávání zájezdu zákazníkem informace o tom, zda je daný zájezd volný či nikoli. CA si vyhrazuje právo po odeslání objednávky na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při ručním přepisu zájezdu do databáze serveru. CA si vyhrazuje právo odmítnout objednávky, které jsou rozporuplné, případně neúplné, nebo neobsahují správné telefonní číslo, i bez odpovědi zákazníkovi. Upozorňujeme, že u nabídek Last minute nemusí být uvedeny kompletní informace, ty Vám upřesní náš pracovník. Cena "Dítě" je platná pro dítě na 1.přístýlce v doprovodu dvou osob. Tato nabídka je omezena věkem dítěte dle pokynů CK.

Vyřízení objednávek

Po přijetí **NEZÁVAZNÉ** objednávky provede CA rezervaci zájezdu. To je možné v průběhu provozní doby pořadatele zájezdu (CK). Některé CK nemají o víkendech otevřeno, tedy objednávka bude vyřízena nejbližší pracovní den.

V případě, že to není možné - CA neprodleně kontaktuje zákazníka a dohodne další postup. Při úspěšné rezervaci je zákazníkovi dle předchozí dohody zaslána cestovní smlouva s potřebnými pokyny na úhradu zájezdu buď faxem, emailem, poštou nebo kurýrem a to na náklady CA. CA informuje zákazníka do jaké doby je třeba (v případě jeho zájmu) zaslat podepsanou smlouvu zpět do CA. Stornopodmínky - viz bod VI.

Termíny pro platbu zálohy nebo doplatku jsou pro zákazníka závazné a CA není odpovědná za následky zpožděné platby

(ze strany CK může dojít ke stornu rezervace nebo zájezdu). Cestovní smlouva se stává závaznou v okamžiku zaplacení zálohy.

III. Platba

Za běžné zájezdy objednávané více, než jeden kalendářní měsíc před uskutečněním zájezdu zaplatí zákazník zpravidla 50 procent z jeho plné ceny, následně pak jeden kalendářní měsíc před jeho uskutečněním doplatí zbylou částku 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 na účet CA, případně po dohodě přímo na účet dané CK v pobočce příslušné banky, nebo bankovním převodem.

Zákazník bere na vědomí, že při zakoupení zájezdu může ve výjimečných případech nastat situace, že cestovní kancelář pořádající příslušný zájezd rezervaci nepotvrdí. V takovém případě cestovní smlouva nenabyla účinnosti za uzavřenou a klient má nárok na bezodkladné vrácení všech již uhrazených plateb. Nemá však nárok na náhradu škody. Letecké společnosti si vzhledem k soustavnému zvyšování ceny leteckého benzínu na světových trzích vyhrazují právo na změnu výše palivového příplatku. Některé CK hradí tato navýšení ze svých prostředků, jiné vyžadují od klientů doplatit cenový rozdíl dodatečně před odletem. Podmínky stanovené cestovními kancelářemi je Airservices Czech Republic, s.r.o. povinna akceptovat. Objednávka se stává závaznou v okamžiku zaplacení zálohy.

Cestovní smlouva nabývá účinnosti dnem písemného potvrzení ze strany pořadatele zájezdu a doručením objednavateli.

Poplatky za platbu v ČR jsou hrazeny následovně:

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
při platbě kartou je účtován manipulační poplatek ve výši 1,5% z částky.

Tyto podmínky neplatí, pokud zákazník platí přímo CK. V tom případě platí podmínky CK.

Platby ze zahraničí a do zahraničí provádíme pouze výjimečně a poplatky hradí vždy zákazník.

IV. Cestovní doklady

Každý cestující je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně OP pro cesty po Shengenském prostoru. Občané ostatních států jsou povinni ověřit si důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formality si musí zajistit sami ještě před vycestováním. Za ne/udělení víza cestujícím nenese Airservices Czech Republic, s.r.o. či pořadatel zájezdu žádnou odpovědnost. Pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu po návratu z destinace. U většiny destinací se jedná o minimální platnost 6 měsíců. Bližší informace najdete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (www.mzv.cz). Tamtéž jsou cestující povinni si před objednáním zájezdu zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky pro vstup do země, včetně aktuální situace v destinaci.

Bez úplného uhrazení zájezdu zákazník neobdrží potřebné odbavovací listiny a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a CK je oprávněna zájezd zrušit. Potřebné doklady - vouchery, letenky apod. obdrží zákazník od CA nebo příslušné CK. Doklady jsou doručeny cca týden před odjezdem a např. letenky mohou být předány až přímo na letišti.

V. 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.

VI. Storno podmínky

Zákazník je oprávněn stornovat objednaný zájezd následovně:

Až do okamžiku složení zálohy nebo podpisu smlouvy bez storno poplatků.

Po uzavření cestovní smlouvy a úhradě zálohy, či celé částky - podle storno podmínek dané CK. Odstoupení od cestovní smlouvy (storno) musí být výhradně písemnou formou s podpisem objednavatele zasláno na e-mailovou adresu, či faxové číslo prodejce a zároveň pořadatele zájezdu (CK). Kontakty jsou uvedeny v cestovní smlouvě.

VII. Reklamace

Reklamaci k zájezdu musí objednavatel zaslat písemně, popřípadě navíc ještě připojit reklamační protokol z místa pobytu nejlépe potvrzený delegátem CK, fotografie, atd. Vše je nutno zaslat na e-mail reklamace@airservices.cz nebo doporučeně na adresu sídla společnosti Airservices Czech Republic, s.r.o., Palouček 1710 266 01 Beroun. Airservices Czech Republic, s.r.o. je cestovní agenturou, tudíž dle zákona nezodpovídá za cestovní kanceláři poskytnuté služby a také nevyřizuje jejich jménem reklamace. Po obdržení je reklamace zaslána pořadateli zájezdu, který je povinen se k ní vyjádřit do zákonem stanovené lhůty.

Reklamační řád

Společnost Airservices Czech Republic, s.r.o., (dále jen jako " Airservices Czech Republic, s.r.o.,") jakožto autorizovaný

prodejce zájezdů řady renomovaným cestovních kanceláři vydává tímto reklamační řád

pro uplatňování práv zákazníků z odpovědnosti za vady služeb cestovního ruchu (reklamace):

Článek 1 - odpovědnost CK

Za porušení závazků vyplývajících z cestovní smlouvy odpovídá cestovní kancelář, se kterou má zákazník uzavřenou cestovní smlouvu. Cestovní kancelář odpovídá bez ohledu na to, zda závazky měly být splněny cestovní kanceláři nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Cestovní kancelář nenes žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u delegáta, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace nemůže být považován výlet zdarma či dárek zdarma.

Článek 2 - právní úprava

Odpovědnost cestovní kanceláře se řídí ustanoveními cestovní smlouvy, občanským zákoníkem č. 40/1964 Sb., zák. č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákonem o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

Článek 3 - lhůta pro podání reklamace

Reklamací je třeba uplatnit u pořádající cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Tato lhůta je zachována také tehdy, pokud zákazník učiní reklamaci u Airservices Czech Republic, s.r.o. Airservices Czech Republic, s.r.o., po obdržení reklamace tuto nejpozději do 3 dnů ode dne jejího přijetí odešle či předá do pořádající cestovní kanceláře k vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník vyzooměn ze strany pořádající cestovní kanceláře v souladu s jejich reklamačním řádem.

Článek 4 - způsoby reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamací služeb lze uplatnit v místě poskytování služeb u delegáta pořádající cestovní kanceláře, a to písemně či ústně. O ústním podání reklamace bude sepsán reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno jméno zákazníka, specifikace zájezdu, název ubytování a popis reklamace. Reklamační protokol bude podepsán zákazníkem a delegátem pořádající cestovní kanceláře. V případě, že reklamace nebude vyřízena na místě samém, je třeba ji uplatnit ještě i písemně doporučenou zásilkou na adresu pořádající cestovní kanceláře.

Reklamací je také možné poslat doporučeně na adresu Airservices Czech Republic, s.r.o., Palouček 1710 266 01 Beroun, nebo mailem na reklamace@airservices.cz.

Airservices Czech Republic, s.r.o. po obdržení reklamace tuto nejpozději do 3 dnů ode dne jejího přijetí odešle či předá do pořádající cestovní kanceláře k vyřízení.

Článek 5 - obsah reklamace

Reklamace musí obsahovat údaje potřebné pro identifikaci služeb, které byly poskytnuty vadně nebo nebyly poskytnuty vůbec.

Identifikace spočívá v tom, že zákazník uvede:

- a) číslo cestovní smlouvy,
- b) datum jejího uzavření,
- c) s jakou cestovní kancelář byla cestovní smlouva uzavřena,
- d) popis vadně poskytnuté služby nebo údaj o tom, které služby nebyly poskytnuty vůbec,
- e) čeho se zákazník domáhá (bezplatné odstranění vady, náhradní poskytnutí služby, pokud je to podle charakteru služby možné, přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby),
- f) bankovní spojení zákazníka, pokud žádá přiměřenou slevu z vadně poskytnuté služby,
- g) reklamační protokol z místa pobytu nejlépe potvrzený vlastníkem objektu, fotografiemi,

atd., a podepsaný delegátem cestovní kanceláře, pokud je reklamace uplatňována přímo na místě poskytovaných služeb.

Článek 6 - povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen poskytovat při vyřizování reklamace součinnost, zejména doplňovat požadované skutečnosti, podávat informace a vysvětlení, předkládat doklady prokazující skutkový stav aj.

Článek 7 - lhůty pro vyřízení reklamace

V případě, že je reklamace uplatněna přímo u delegáta pořádající cestovní kanceláře, pak je tento delegát oprávněn o reklamaci rozhodnout, pokud požadavku zákazníka vyhoví. V dalších případech bude reklamace vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zákazník s pořádající cestovní kanceláří nedohodnou na lhůtě delší.

Článek 8 - reklamační řády

Podrobnosti reklamačního řízení jsou stanoveny v reklamačních řádech každé cestovní kanceláře, které mají přednost před tímto reklamačním řádem.

Článek 9 - účinnost reklamačního řádu

Tento reklamační řád nabývá účinnosti od 1.9.2009.

VIII. Odmítnutí zákazníka

CA si vyhrazuje právo odmítnout zákazníka zejména v následujících případech: zákazník zasílá stále neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné objednávky nebo zasílá objednávky s vědomím, že si zájezd ve skutečnosti neobjedná zákazník více než ve dvou případech po sobě bezdůvodně nezaplatí zálohu nebo celou částku po potvrzení rezervace zákazník ve více než dvou případech nezašle podepsanou cestovní smlouvu.

IX. Osobní údaje

Některé údaje (především jméno, příjmení, bydliště) poskytované zákazníkem při využívání

tohoto serveru a služeb cestovní agentury Airservices Czech Republic, s.r.o., jsou osobními údaji dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Airservices Czech Republic, s.r.o. si uvědomuje důvěrnost osobních údajů a prohlašuje, že s nimi bude nakládat v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů.

Společnost Airservices Czech Republic, s.r.o. zpracovává poskytnuté osobní údaje po dobu neurčitou, případně do odvolání souhlasu daného zákazníkem. Tento souhlas můžete kdykoliv písemně nebo emailem na info@airservices.cz odvolat.

Společnost Airservices Czech Republic, s.r.o. prohlašuje, že veškeré osobní údaje považuje za vysoce důvěrné a použije 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 společnosti Airservices Czech Republic, s.r.o. Pokud bude mít k osobním údajům zákazníka přístup jiný subjekt než Airservices Czech Republic, s.r.o., bude tomu tak pouze v rámci spolupráce na činnostech společnosti Airservices Czech Republic, s.r.o. za účelem zlepšení jejich služeb a k obchodním a marketingovým účelům, přičemž takovýto jiný subjekt nesmí údaje předávat jiné osobě. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Některé údaje budou zpracovávány i na základě zvláštního zákona a jejich poskytnutí je povinné pro uzavření některých služeb (např. pojištění). Další zpracování probíhá jen na základě zvláštního zákona.

Vaše osobní údaje jsou uloženy na zabezpečeném serveru ve vlastnictví naší společnosti. Podle zákona má zákazník kdykoli právo písemně žádat společnost Airservices Czech Republic, s.r.o. o sdělení informací o tom, jaké osobní údaje týkající se zákazníka společnost Airservices Czech Republic, s.r.o. zpracovává.

X. Recenze

Každý klient je po návratu z cesty zprostředkované cestovní agenturou Airservices Czech Republic, s.r.o. požádán o vyplnění dotazníku shrnujícího a hodnotícího průběh dovolené, jednotlivé služby Airservices Czech Republic, s.r.o. pořadatele zájezdu, ubytovacího zařízení atd. Odesláním recenze klient dává výslovný souhlas k uveřejnění této recenze na www stránkách provozovaných cestovní agenturou Airservices Czech Republic, s.r.o.

XI. 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 www.caa.cz