



Všeobecné podmínky prodeje

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem – objednavatelem služby cestovního ruchu a Cestovní agenturou MARIVA TOUR s.r.o (dále jen CA) vzniká uzavřením Smlouvy o službě cestovního ruchu a uhrazením zálohy či celé částky na účet CA. Tímto okamžikem nabývá Smlouva o službě cestovního ruchu účinnosti. Uhrazením zálohy či celé částky za objednanou službu cestovního ruchu na účet CA zákazník rovněž stvrzuje, že jsou mu známy Všeobecné podmínky prodeje uvedené na webových stránkách CA a souhlasí s nimi.

2. Cena za službu cestovního ruchu a platební podmínky

Konečnou cenou za službu cestovního ruchu se rozumí cena, kterou potvrdí CA ve Smlouvě o službě cestovního ruchu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CA a zákazníkem. Cestovní služba, zahrnutá v ceně je specifikována u jednotlivých nabídek CA na jejich webových stránkách. Ceny jednotlivých služeb cestovního ruchu pro rok 2023 byly kalkulovány na základě kurzu Kč k EUR ze dne 01. 11. 2022. CA má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21 dnů před zahájením pobytu a to v případech, kdy po datu stanovení cen došlo ke změně ceny u pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, nebo směnného kurzu české koruny vůči konvertabilním měnám, použitého pro stanovení ceny ke dni 01. 11. 2022 a to více než 10%. Takto upravené ceny jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen.

CA má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník má povinnost uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Smlouvy o službě cestovního ruchu, resp. po výzvě CA zálohu ve výši 50% z celkové ceny, popř. jinou výši zálohy po předešlé dohodě s CA. Doplatek celkové ceny, která byla sjednána ve Smlouvě o službě cestovního ruchu je zákazník povinen uhradit nejpozději 21 dnů před zahájením čerpání dohodnutých služeb a to již bez vyzvání CA. V případě uzavření Smlouvy o službě cestovního ruchu v době kratší než 21 dnů před zahájením služby je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CA připsána požadovaná částka. Po plné úhradě celkové ceny za službu bude zákazníkovi předán doklad pro ubytování a čerpání služby - Voucher. Bez úhrady celé ceny za službu do stanoveného termínu nemá zákazník nárok účastnit se pobytu a CA je oprávněna zákazníkovi účtovat náklady spojené se zrušením účasti - storno poplatky.

3. Změny služeb, odstoupení od Smlouvy o službě cestovního ruchu

V případě, že nastanou vážné okolnosti charakteru vyšší moci, které CA brání poskytnout služby dle uzavřené Smlouvy o službě cestovního ruchu, je tato oprávněna odstoupit od Smlouvy o službě cestovního ruchu. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez jakéhokoliv odstupného. CA si dále vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera. V tomto případě CA garantuje ubytování v jiném zařízení minimálně stejné kvalitativní úrovně.

4. Změna Smlouvy o službě cestovního ruchu a zrušení objednané služby ze strany zákazníka - storno poplatky

Změnu jména a jiných osobních údajů či jméno osoby (náhradníka), která se místo původního účastníka pobytu zúčastní, musí zákazník oznámit CA písemně. Toto oznámení musí také obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o službě cestovního ruchu. Za tuto změnu si CA nebude účtovat žádné poplatky. Zákazník má dále právo kdykoliv před zahájením služby - pobytu odstoupit od uzavřené Smlouvy o službě cestovního ruchu. Toto odstoupení je zákazník povinen předat písemně. V tomto případě má CA právo účtovat storno poplatky, jejichž výše je odvislá od doby, ve které podal zákazník svůj storno požadavek a to vždy z celkové ceny pobytu.

Storno poplatky:

300 Kč/osobu do 45 dnů před zahájením pobytu - služby
10% z celkové ceny mezi 44. až 30. dnem před zahájením pobytu - služby
25% z celkové ceny mezi 29. až 21. dnem před zahájením pobytu - služby
50% z celkové ceny mezi 20. až 7. dnem před zahájením pobytu - služby
80% z celkové ceny mezi 6. až 3. dnem před zahájením pobytu - služby
100% z celkové ceny sjednaného pobytu - služby v době kratší 2 dny před jeho zahájením

Storno poplatky se neplatí, pokud zákazník za sebe získá odpovídající náhradu.

5. Cestovní doklady

Zákazníci odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání objednané služby - pobytu. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zúčastnit pobytu, postupuje CA stejně jako by objednanou službu zákazník stornoval, tedy dle bodu 4.

6. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní agentura je oprávněna pro účely plnění Smlouvy o službě cestovního ruchu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, bankovní spojení, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou. Pro účely plnění Smlouvy o službě cestovního ruchu budou výše uvedené informace v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní agentury (hotelům a ubytovatelům v soukromých apartmánech). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve Smlouvě o službě cestovního ruchu, pokynech k ubytování, případně je obdrží zákazník nejpozději během pobytu.

7. Reklamace

Při zjištění jakékoliv závady při plnění sjednaných služeb je povinností zákazníka sdělit tuto závadu ihned v místě pobytu zástupci CA (delegátovi), který je povinen vynaložit veškeré úsilí k odstranění objektivně zjištěného nedostatku. Pokud není možno sjednat nápravu na místě, je zákazník povinen uplatnit reklamaci u CA nejpozději do 30 dnů od skončení pobytu – služby.