

Všeobecné obchodní podmínky

1. Úvod

Cestovní agentura Surf Travel s. r. o.
sídlem U Plynárny 1002/97, 110 00, Praha 10

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 150507

IČ: 28874765

(dále jen „CA Surf Travel“)

je oprávněna zprostředkovávat prodej Surf Campu v Portugalsku, produkt portugalské licencované a plně pojištěné surfové školy Surf Travel s.r.o. – Sucursal em Portugal, sídlem Avenida do Mar 142, Casais do Baleal - Ferrel, Peniche, 2520-195, Portugalsko, NIF: 980 472 806.

CA Surf Travel je oprávněna jako smluvní partner nabízet a zprostředkovávat prodej zájezdů, ubytování, letenek a pronájem vozů (dále jen „služby“) zahraničních cestovních kancelářů a aerolinií (dále jen „pořadatelé služeb“) dle níže uvedených podmínek.

CA Surf Travel je oprávněna zprostředkovávat výše uvedené služby jak svým zákazníkům, tak zákazníkům svých dalších smluvních partnerů.

CA Surf Travel prohlašuje, že všechny zahraniční cestovní kanceláře, jejichž služby nabízí, jsou pojištěny proti úpadku v místě svého sídla.

CA Surf Travel zveřejňuje svou nabídku prostřednictvím webového rozhraní na svých internetových stránkách www.surfcamp.cz

CA Surf Travel je výhradně smluvním partnerem pořadatelů služeb.

2. Povinnosti zákazníka

2. 1 Cestovní doklady a víza

Každý cestující je povinen ověřit si platnost svých cestovních dokladů, a to zejména s přihlédnutím k požadavku cílové, případně tranzitní, země. Také je povinen zajistit platné cestovní doklady nezletilým cestujícím. Pokud nezletilý cestuje bez zákonného zástupce s vlastním cestovním dokladem, je nutné, aby měl s sebou písemný souhlas zákonného zástupce s účastí na službách.

Dále je zákazník povinen ověřit si, zda je pro vstup do cílové nebo tranzitní destinace nutné vízum, a případně zjistit podmínky (např. povinné očkování) a podklady, které jsou nutné pro jeho vyřízení. Případné škody vzniklé zákazníkovi v souvislosti s neplatností jeho cestovních dokladů, respektive platností kratší než požaduje cílová a nebo tranzitní země, nezajištěním víza či podmínek pro jeho vyřízení jdou výlučně k tíži zákazníka. CA Surf Travel není za tyto škody odpovědná, a to ani za případné zmeškání odletu zákazníkem z některého z důvodů uvedených v předchozí větě či z důvodu obdobného. Společnost též není povinna zajistit zákazníkovi náhradní letenku nebo ostatní služby a neručí ani za to, že bude možno náhradní služby zákazníkovi na požadovaný náhradní termín zajistit.

Některé z informací publikovaných na webových stránkách přebírá společnost Surf Travel z jiných zdrojů, které pokládá za důvěryhodné. Surf Travel však v žádném případě neodpovídá za správnost,

úplnost a aktuálnost takto převzatých informací. Vyhrazuje si také právo na případné možné změny od posledního data aktualizace těchto informací.

2.2 Nástup cesty

Zákazník je povinen se dostavit k nástupu cesty nebo ubytování dle pokynů CA Surf Travel a je povinen potvrdit přijetí těchto pokynů.

CA Surf Travel nezajišťuje dopravu na letiště odletu, a tudíž za tuto dopravu neručí. Zákazník by měl zvolit vhodný způsob dopravy na letiště, tak aby se na letiště dostavil včas a řádně.

Případné finanční či materiální ztráty spojené s cestou na letiště odletu jdou k tíži zákazníka.

Na letišti je zákazník povinen se řídit pokyny letecké společnosti a pokyny personálu letiště. V případě nepředpokládaného zpoždění letu je zákazník povinen se odbavit dle původního plánu a časů uvedených na letenkách a v instrukcích.

V destinaci je zákazník povinen se řídit pokyny zástupce pořadatele služeb a pokyny hotelového personálu.

2.3 Nadměrná zavazadla a přeprava zvířat

V případě plánované přepravy nadměrných, sportovních a zvláštních zavazadel (jako jsou např. kolo, potápěčské, golfové nebo surfové vybavení, dětský kočárek aj.) nebo přepravy zvířat je zákazník povinen o tomto záměru informovat CA Surf Travel, a to ještě před úhradou služeb. CA Surf Travel si vyhrazuje právo nezajistit tuto přepravu, pokud jí to nebude umožněno pořadatelem služeb.

V případě že zákazník cestuje s nadměrným zavazadlem nebo sportovním vybavením, může být po něm požadována úhrada za leteckou a autobusovou přepravu tohoto zavazadla a to dle platných ceníků pořadatele služeb.

3. Uzavření cestovní smlouvy

Uzavření smluvního vztahu mezi pořadatelem služeb a zákazníkem je provedeno v následujících krocích:

- objednávka služeb a potvrzení údajů zákazníkem
- úhrada služeb zákazníkem
- závazné zaknihování služeb cestovní agenturou Surf Travel
- potvrzení přijetí potvrzení o zaknihování služeb (jež má platnost cestovní smlouvy) zákazníkem

3.1 Objednávka služeb

Jednotlivé služby je možno objednat:

- prostřednictvím on-line formuláře na webovém rozhraní na www.surfcamp.cz

Veškerá prezentace služeb umístěná ve webovém rozhraní je informativního charakteru a pořadatel není povinen uzavřít cestovní smlouvu ohledně této služby. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

CA Surf Travel si vyhrazuje právo odmítnout objednávky, které obsahují nesprávné, rozporuplné nebo případně neúplné údaje od zákazníka. Dále si vyhrazuje právo na odmítnutí objednávek, které

jsou v rozporu s aktuálním stavem v rezervačním systému nebo v nichž se vyskytují chybná data ze strany pořadatele služeb.

Při zadávání věku účastníka je třeba, aby zákazník uvedl údaj odpovídající skutečnosti v den návratu z dovolené.

V případě odmítnutí objednávky bude CA Surf Travel kontaktovat zákazníka.

3.2 Potvrzení objednávky služeb

Zákazník před odesláním objednávky z webových stránek CA Surf Travel potvrdí souhlas s údaji uvedenými v objednávce včetně uvedených informací od CA Surf Travel a pořadatelů služeb. Dále pak potvrdí svůj souhlas s všeobecnými obchodními podmínkami CA Surf Travel, všeobecnými obchodními podmínkami pořadatelů služeb a souhlas se zněním poskytovaných služeb dle katalogu pořadatele služeb, jedná se o informace uvedené v originálním katalogu pořadatele a souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely nabízení služeb. Tyto informace jsou uvedeny na webovém rozhraní na webových stránkách CA Surf Travel www.surfcamp.cz.

Zákazník na základě objednávky obdrží cestovní přihlášku, pokyny k úhradě s cenovou kalkulací, všeobecné obchodní podmínky CA Surf Travel.

Zákazník nesmí bez vědomí CA Surf Travel kontaktovat přímo pořadatele služeb. V případě, že k tomu dojde, cestovní agentura si vyhrazuje právo odstoupit od dalšího zprostředkování služeb a v případě vzniklých škod spojených s tímto neoprávněným krokem bude požadovat náhradu škody od zákazníka.

3.3 Platba

Ceny uvedené v nabídce CA Surf Travel jsou konečné a stanovené pořadatelem služby.

CA Surf Travel vyzve zákazníka po odeslání objednávky k úhradě ceny nabízených služeb.

Veškeré poplatky za změny nebo za další služby jsou vyžadovány od zákazníka ze strany CA Surf Travel ihned.

Veškeré ceny jsou uváděny v české měně včetně DPH.

3.3.1 Způsob platby

Zákazník se zavazuje uhradit plnou cenu služby na účet podle pokynů k platbě.

Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto: zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 50 % stanovené ceny služeb nejpozději do 7 dní po uzavření objednávky, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací souboru služeb je zákazník povinen uhradit 100 % stanovené ceny služeb.

V případě včasného neuhrazení doplatku si CA Surf Travel vyhrazuje právo na stornování objednaných služeb bez nároku na vrácení zálohy. Poruší-li tedy zákazník svou povinnost zaplatit CA Surf Travel zbývající část celkové ceny do 30 dnů před předpokládaným zahájením čerpání služby (odletem), je CA Surf Travel oprávněna na náklady zákazníka a jménem zákazníka zrušit (stornovat) zákazníkem objednanou službu, a to bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Souhlas s těmito podmínkami je zároveň příslušnou neodvolatelnou plnou mocí udělenou zákazníkem CA Surf Travel ke zrušení zákazníkem objednané služby (k odstoupení od cestovní smlouvy). Zruší-li (stornuje-li) CA Surf Travel zákazníkem objednanou službu z důvodu porušení povinnosti zákazníka zaplatit CA Surf Travel zbývající část celkové ceny, je zákazník povinen uhradit storno poplatek. CA Surf Travel je

oprávněna odečíst storno poplatků od zaplacené zálohy na celkovou kupní cenu. Pokud záloha od zákazníka nepokryje výši storno poplatku, bude rozdíl dále vyúčtován zákazníkovi k jeho tíži.

Úhradou ceny na účet CA Surf Travel na základě vyúčtování v cestovní přihlášce zákazník současně zmocňuje CA Surf Travel k převedení uhrazené částky na účet pořadatele služeb.

Cena vybrané cestovní služby může být uhrazena buď v eurech, nebo v českých korunách. Každému zákazníkovi je při objednání služby přiřazen v daný den aktuální kurz České spořitelny a.s. devizy-prodej v den objednání, kterým je cena objednané služby přepočtena na české koruny. Veškeré poplatky spojené s platbou hradí zákazník.

Pokud zákazník zaplatí v eurech převodem ze svého eurového devizového účtu, budou mu veškeré platby ze strany CA Surf Travel poukazovány zpět na jeho devizový účet v eurech, pouze v rámci jedné banky.

Pokud zákazník složí hotovost v eurech na devizový účet CA Surf Travel, budou mu veškeré platby ze strany CA Surf Travel poukazovány v českých korunách dle přepočtu kurzu ze dne objednání, vyjma případů kdy disponuje euro účtem, na který lze provést převod v rámci jedné banky CA Surf Travel.

V ostatních případech budou veškeré platby ze strany CA Surf Travel poukazovány na zákazníkův korunový účet v CZK.

U způsobu platby platební kartou, který je nabízen jen u některých typů služeb, je možno uhradit pouze v českých korunách ve prospěch účtu CA Surf Travel. Po úhradě zákazníka přes platební bránu, následuje předběžná autorizace platební karty po dobu 7 dnů. Po potvrzení možnosti závazné rezervace od pořadatele služeb, bude provedeno závazné zaknihování služeb ze strany CA Surf Travel. Poté následuje stejný postup, jak je uvedeno v bodě 3.4.

Při úhradě platební kartou nelze rozdělit úhradu na zálohu a úhradu doplatku. Je ale možné uhradit platební kartou zálohu a doplatek poté uhradit bankovním převodem. Poplatky v souvislosti s transakcí platební kartou jdou k tíži CA Surf Travel.

V případě požadované úhrady služeb od pořadatele služeb až na letišti je zákazník povinen se dostavit včas dle pokynů CA Surf Travel na příslušný servisní stánek pořadatele služeb a tam uhradit celou částku v hotovosti v eurech. V případě, že se klient na stánek nedostaví nebo objednané služby neuhradí, obdrží zákazník od pořadatele služeb poštou výzvu k úhradě i za nevyužité služby dle všeobecných obchodních podmínek pořadatele služeb.

CA Surf Travel neproplácí certifikáty. Přeplatky služeb jsou poukázány na účet zákazníka nejpozději do 15 dnů.

Pro vyloučení pochybností se zaplacením ceny rozumí den připsání ceny na bankovní účet CA Surf Travel.

3.4 Závazné zaknihování

Závazné zaknihování u pořadatele služeb bude provedeno až po připsání platby (příp. zálohy) na účet CA Surf Travel. V případě, že pořadatel služby nepotvrdí možnost závazného zaknihování v rezervačním systému z důvodu aktuálních změn (změna v popisu služeb, změna ceny nebo vyprodání služeb), není cestovní smlouva uzavřena a zákazník má nárok na neprodlené vrácení všech již provedených plateb či právo volby jiného pozdního volného termínu. Zákazník ale nemá nárok na náhradu škody a vzniklých nákladů spojených s provedenou platbou. Pořadatel služby a CA Surf Travel si vyhrazuje právo na změnu potvrzení o zaknihování.

Pořadatel služeb si vyhrazuje právo odstoupit od cestovní smlouvy i po uhrazení částky od klienta nebo po potvrzení o zaknihování služeb.

3.5 Potvrzení o zaknihování služeb

CA Surf Travel je povinna po závazném zaknihování služeb u pořadatele poslat zákazníkovi cestovní smlouvu, jejíž funkci v tomto případě plní potvrzení o zaknihování. Zákazník je povinen překontrolovat toto potvrzení o zaknihování a potvrdit jeho přijetí dle pokynů CA Surf Travel. Pokud klient takto neučiní do konce provozní doby v den zaplacení služeb CA Surf Travel, bude CA Surf Travel považovat potvrzení o zaknihování za odsouhlasené.

CA Surf Travel zákazníka upozorňuje, že v potvrzení o zaknihování se mohou vyskytnout rozdíly nebo dodatky od pořadatele služeb, které nebyly uvedeny v cestovní přihlášce. Informace uvedené v potvrzení o zaknihování jsou nadřazeny všem ostatním informacím.

4. Doručení dokladů

Cestovní doklady jako letenky a vouchery jsou od pořadatele služeb doručovány elektronicky přímo CA Surf Travel. CA Surf Travel je následně přeposílá zákazníkovi, přičemž převzetím cestovních dokladů zákazník potvrzuje, že je zkontroloval a že s těmito údaji souhlasí. V případě všech elektronických dokumentů je zákazník povinen si elektronické dokumenty řádně stáhnout a vytisknout.

V případě všech marketingových akcí, jako je například poskytování slevových kuponů na parkování nebo zasílání informačních brožur a tištěných průvodců zdarma apod., si CA Surf Travel vyhrazuje právo na minimální časovou lhůtu pro zaslání poštou zákazníkovi a to pět pracovních dnů do začátku cesty. Tento druh nabídek nelze proplatit v hotovosti nebo je vyměnit za jiné plnění.

5. Odstoupení a storno

Do doby závazného zaknihování je odstoupení od objednávky bezplatné.

Po závazném zaknihování v rezervačním systému pořadatele služby se odstoupení od cestovní smlouvy a všechny změny řídí všeobecnými obchodními podmínkami pořadatele služby a jeho platnými ceníky, podmínkami organizátora Surf Campu společnosti Surf Travel s.r.o. – Sucursal em Portugal.

Odstoupí-li CA Surf Travel od smlouvy uzavřené se zákazníkem před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je CA Surf Travel oprávněna požadovat odstupné, které je zákazník povinen uhradit. Výše odstupného je shodná s vyšší odstupného stanovenou procentní sazbou z předem stanovené ceny.

Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy, je zákazník povinen zaplatit odstupné. Při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či čerpáním služeb:

- a) 40 a více dní10 % z předem stanovené ceny
- b) 39 až 30 dní20 % z předem stanovené ceny
- c) 29 až 14 dní30 % z předem stanovené ceny
- d) 13 až 7 dní60 % z předem stanovené ceny
- e) 6 až 3 dny80 % z předem stanovené ceny
- f) 2 a méně dní100 % z předem stanovené ceny

Nenastoupí-li zákazník na zájezd, pobyt či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost, hradí 100% předem stanovené ceny.

Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované CA Surf Travel a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

CA Surf Travel má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

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 apod.

V případě žádosti o storno a změny je vždy třeba tak učinit ze strany zákazníka písemně, a to nejpozději 24 hodin před začátkem plánované cesty.

6. Reklamacce

Pokud CA Surf Travel obdrží reklamaci, vždy příjem reklamacce zákazníkovi obratem písemně potvrdí. Bez potvrzení o příjmu reklamacce od CA Surf Travel není zahájena reklamacce a reklamační lhůta počíná běžet až potvrzením přijetí reklamacce.

6.1 Reklamacce služeb pořadatele

Reklamaci k sjednané službě je třeba zaslat písemně přímo pořadateli služby, s připojeným reklamačním protokolem z místa pobytu potvrzeným delegátem pořadatele služby, fotografiemi atd.

Podání písemné reklamacce musí proběhnout do 30 dnů od návratu z cesty. Pořadatel služby je povinen vyjádřit se k reklamaci během zákonem stanovené tříměsíční lhůty. V případě finanční kompenzace bude použit aktuální kurz platný k datu přijetí kompenzace na účet CA Surf Travel od pořadatele. Pokud zákazník nedisponuje devizovým účtem v eurech ve stejných bankách jako CA Surf Travel, bude mu kompenzace proplacena na jeho korunový účet.

CA Surf Travel nezodpovídá za pořadatelem poskytnuté služby a též nevyřizuje jeho jménem reklamacce, pouze poskytuje pomoc v případě vyřízení vzniklé reklamacce. V případě, kdy klient není schopen doložit požadované podklady k úspěšnému zahájení reklamačního řízení (např. účtenky, palubní lístek, doklad o ztrátě/poškození zavazadel vystavený leteckou společností, protokol sepsaný s delegátem cestovní kanceláře) vyhrazuje si CA Surf Travel odmítnout pomoc a asistenci.

6.2 Reklamacce služeb Surf Travel

Reklamaci služeb společnosti Surf Travel je třeba zaslat písemně do 30 dnů od události, jež je předmětem reklamacce, na adresu sídla CA Surf Travel. Ta je povinna vyjádřit se k reklamaci během zákonem stanovené lhůty 30 dnů.

7. Ochrana a soukromí

Výslovným souhlasem, který zákazník udělí CA Surf Travel, s poskytnutím svých osobních údajů a odesláním objednávky zákazník souhlasí se správou, zpracováním a uchováním svých osobních údajů u CA Surf Travel podle zákona č. 101/2000 Sb. (zákon o ochraně osobních údajů) a podle nařízení EU 2016/679 (GDPR). Osobní údaje je možné zpracovat po dobu nezbytně nutnou k poskytování služeb dle těchto všeobecných obchodních podmínek, maximálně však na dobu 5 let. Zákazník dále může poskytnout souhlas s nepravdělným poskytováním informací zákazníkovi o nabízených službách. Poskytnuté osobní údaje budou pouze zpřístupněny příslušnému pořadateli služby a nebo osobám oprávněným nabízet služby, který se rovněž zavazuje dodržovat veškeré

právní předpisy související s ochranou a soukromím zákazníka, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů a nařízením EU (GDPR).

8. Závěrečná ustanovení

Zákazník na webovém rozhraní na webových stránkách www.surfcamp.cz potvrdí při odeslání objednávky souhlas s těmito všeobecnými obchodními podmínkami CA Surf Travel a s uvedeným postupem. Potvrzuje také, že tyto všeobecné obchodní podmínky přijímá za sebe a svým jménem za všechny osoby uvedené v objednávce, které ho zmocnily.

Vzájemné vztahy nebo skutečnosti neupravené v těchto všeobecných obchodních podmínkách a nebo ve smlouvě uzavřené mezi zájemcem a CA Surf Travel se řídí všeobecnými smluvními podmínkami jednotlivých zúčastněných pořadatelů služeb a dopravců.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1. 5.2018.

