

PRACOVNÍ POSTUP

Příloha č. 1 ke Smlouvě o obchodním zastoupení
Verze 2026



KONTAKTY Canaria Travel CZ

Korespondenční a fakturační adresa: Canaria Travel CZ s.r.o., Jungmannova 7, 110 00 Praha 1
Bankovní spojení: KB, Praha 1, č. ú. 105305-011/0100 (CZK); IBAN CZ49 0100 0000 2716 1662 0237, SWIFT KOMBCZPPXXX (EUR)
Sekce Partnerský extranet – www.canariatravel.cz

Rezervační oddělení:

Telefonní centrála: (+420) 221 969 229, mobil: (+420) 724 580 557

Provizní prodej:

Monika Šandová: e-mail: monika.sandova@canariatravel.cz, tel.: (+420) 221 969 228

Reklamace:

Jaroslava Hejcman Králová: e-mail: jarka.kralova@canariatravel.cz, tel.: (+420) 602 263 078

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Pracovní postup upravuje pravidla spolupráce mezi Canaria Travel CZ s.r.o. (dále jen „Canaria Travel CZ“) a obchodním zástupcem při prodeji zájezdů a dalších služeb cestovního ruchu.

Prodej zájezdů Canaria Travel CZ je realizován prostřednictvím partnerského on-line systému (dále jen „partnerský extranet“).

Partnerský extranet slouží zejména k:

- vytváření a správě rezervací,
- generování smluvní dokumentace,
- evidenci rezervací a platebních podkladů,
- zobrazení aktuálních cen, dostupnosti a podmínek jednotlivých produktů,
- poskytování prodejních a provozních informací.

Partnerský extranet je základním a závazným nástrojem spolupráce mezi Canaria Travel CZ a obchodním zástupcem.

Ceny, dostupnost a podmínky uvedené v partnerském extranetu jsou pro účely prodeje závazné. V případě rozdílu mezi jinými podklady a údaji v partnerském extranetu mají přednost údaje uvedené v extranetu.

Tento Pracovní postup je přílohou Smlouvy o obchodním zastoupení.

Právní vztahy mezi Canaria Travel CZ a zákazníkem se řídí zejména Smlouvou o zájezdu a Všeobecnými smluvními podmínkami Canaria Travel CZ (dále jen „VSP“).

V případě rozporu mezi tímto Pracovním postupem a VSP mají přednost ustanovení VSP.

Pokud tento Pracovní postup určitou situaci výslovně neupravuje, postupuje se podle VSP a platných právních předpisů.

2. KONTAKTY A PROVOZNÍ KOMUNIKACE

Canaria Travel CZ zveřejňuje aktuální kontaktní údaje pro jednotlivé oblasti spolupráce, zejména pro:

- rezervační oddělení,
- technickou podporu extranetu,
- oznámení storen,
- reklamace,
- ekonomické oddělení.

Obchodní zástupce je povinen používat stanovené kontaktní kanály pro jednotlivé typy komunikace.

3. REZERVACE ZÁJEZDŮ

3.1 Povinnost využívání extranetu

Obchodní zástupce je povinen realizovat rezervace prostřednictvím partnerského extranetu vždy, pokud to povaha rezervace umožňuje.

Asistence rezervačního oddělení neslouží jako náhrada běžného využívání systému.

Opakované obcházení systému může být posuzováno jako porušení tohoto pracovního postupu.

3.2 Nezávazná rezervace

Nezávazná rezervace vzniká vyplněním rezervačního formuláře v partnerském extranetu a je časově omezena dle expirace uvedené v systému.

Pokud nejsou do data expirace doplněna jména cestujících a vytvořena závazná rezervace, rezervace automaticky zaniká.

3.3 Závazná rezervace

Závazná rezervace vzniká vytvořením závazné rezervace v partnerském extranetu a vygenerováním smluvní dokumentace.

Obchodní zástupce je povinen zajistit, aby zákazník před provedením úhrady obdržel:

- Smlouvu o zájezdu,
- Všeobecné smluvní podmínky,
- Informace k zájezdu,
- Před smluvní informace k cestovnímu pojištění,
- Proforma fakturu.

3.4 Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi zákazníkem a Canaria Travel CZ vzniká vytvořením závazné rezervace v partnerském extranetu a nabývá účinnosti úhradou stanovené zálohy nebo celé ceny zájezdu.

Úhradou ceny zájezdu nebo její části zákazník potvrzuje svůj souhlas se Smlouvou o zájezdu a VSP.

Obchodní zástupce je povinen před provedením úhrady prokazatelně seznámit zákazníka se Smlouvou o zájezdu a VSP.

Nesplnění této povinnosti může být posuzováno jako porušení tohoto pracovního postupu.

3.5 Odpovědnost za správnost údajů

Obchodní zástupce odpovídá za správnost údajů uvedených v rezervaci.

Canaria Travel CZ nenese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku nesprávně zadaných údajů.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Informační povinnost

Obchodní zástupce je povinen informovat zákazníka o:

- existenci pojištění proti úpadku,
- rozsahu cestovního pojištění zahrnutého v ceně,
- možnosti sjednání připojištění,
- výši odstupného dle VSP.

4.2 Platební režim

V den vytvoření závazné rezervace je zákazník povinen uhradit zálohu minimálně 1 000 Kč na osobu.

V případě sjednaného připojištění nebo jiných doplňkových služeb je zákazník povinen uhradit jejich plnou výši.

Doplatek celkové ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do data splatnosti uvedeného v platebních podkladech.

Je-li rezervace vytvořena méně než 4 týdny před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit celkovou cenu zájezdu bezodkladně.

Nebude-li záloha nebo doplatek uhrazen ve stanovené lhůtě, je Canaria Travel CZ oprávněna rezervaci bez další výzvy zrušit.

4.3 Předání cestovních dokumentů

Obchodní zástupce je povinen po jejich doručení předat zákazníkovi:

- elektronické letenky,
- vouchery na ubytování a ostatní objednané služby,
- pojistné dokumenty,
- pokyny k odletu a další organizační informace.

Dokumenty mohou být zákazníkovi předány v elektronické podobě.

5. PROVIZE

5.1 Výše provize

Obchodnímu zástupci náleží provize ve výši:

- 12 % ze základní ceny standardních katalogových zájezdů,
- 7 % ze základní ceny zájezdů typu last minute.

5.2 Vznik nároku na provizi

Nárok na provizi vzniká dnem zahájení zájezdu, tj. dnem odletu zákazníka do destinace.

5.3 Provize nenáleží

Provize nenáleží:

- ze speciálních dětských cen (např. 8 900 Kč / 9 900 Kč),
- z akcí typu „dítě zdarma“,
- ze samostatných letenek,
- z příplatků k letecké přepravě,
- z poplatků za změny rezervace,
- z doplňkových služeb,
- z odstupného (stornopoplatků).

z připojištění v případě zrušení rezervace

Výjimkou jsou případy, kdy odstupné činí 100 % celkové ceny zájezdu – v takovém případě náleží provize ve stejné výši, jako by byl zájezd realizován.

5.4 Provize z pojištění

Provize z cestovního pojištění ERV činí 10 %.

5.5 Superprovize

Obchodní zástupce má nárok na superprovizi při dosažení ročního obratu realizovaných zájezdů v období od 1. 1. do 31. 12. daného kalendářního roku:

- při obratu nad 500 000 Kč činí superprovize 1 %,
- při obratu nad 1 000 000 Kč činí superprovize 2 %.

Superprovize se počítá ze základní ceny realizovaných zájezdů.

Superprovize se nevztahuje na položky uvedené v bodě 5.3 tohoto pracovního postupu.

6. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně.

Obchodní zástupce je povinen bezodkladně písemně informovat Canaria Travel CZ o zrušení rezervace.

Canaria Travel CZ provede vyčíslení odstupného a finanční vyrovnání.

Pokud nebyla cena plně uhrazena, bude zaslán podklad k úhradě odstupného.

Pokud byla cena plně uhrazena, bude vrácena zbývající částka po odečtení odstupného.

V případě podstatného porušení tohoto pracovního postupu odpovídá obchodní zástupce za škodu, kterou tím Canaria Travel CZ prokazatelně způsobí.

7. REKLAMACE

Obchodní zástupce není oprávněn uznávat ani vyřizovat reklamace služeb Canaria Travel CZ.

Obdrží-li reklamaci, je povinen ji bezodkladně postoupit Canaria Travel CZ včetně všech dostupných podkladů a současně informovat zákazníka o jejím předání.

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Tento Pracovní postup nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2026 a nahrazuje znění ze dne 1. 6. 2022