

pro obchodní zástupce, kteří sjednávají a uzavírají se zájemci (zákazníky) Smlouvu o zájezdu (dále jen „SoZ“) nebo další smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu Canaria Travel CZ (dále jen „smlouva“)

1. 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:

Andrea Prause, tel.: (+420) 724 268 211, e-mail: andrea.prause@canariatravel.cz

Reklama:

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

2. PODKLADY K PRODEJI

Kompletní informace (vč. cen) jsou vždy umístěny na webových stránkách www.canariatravel.cz – v sekci partnerský extranet a jsou průběžně aktualizovány.

3. POSTUP PŘI REZERVACI

Před uzavřením smlouvy se zákazníkem je prodejce povinen ověřit si u Canaria Travel CZ pomocí on-line rezervačního systému dostupnost požadovaných služeb, event. dostupnost speciální dětské ceny.

3.1. PARTNERSKÝ EXTRANET

Manuál pro práci v Partnerském extranetu tvoří Přílohu č. 8 ke Smlouvě o obchodním zastoupení. Pro přihlášení je nutné ID (registrační číslo), které je uvedeno v záhlaví Smlouvy o obchodním zastoupení, přístupové heslo je zasíláno v průvodním dopise společně s potvrzenou smlouvou. Heslo lze libovolně změnit, v případě jeho zapomenutí, je možno v partnerském extranetu vygenerovat nové.

ON – LINE REZERVACE v sekci Partnerský extranet. Pro rychlou orientaci slouží záložka Nabídka zájezdů, kde lze vybrat libovolný termín, destinaci i hotel. Zájezdy označené jako „Poptávka“ je nutno ověřit. V případě vyprodaného termínu nabídnou pracovníci Canaria Travel CZ náhradní variantu. Zájezdy označené „Objednat“ je možno automaticky zarezervovat.

NEZÁVAZNÁ REZERVACE:

V záložce „Objednat“ je třeba vyplnit rezervační formulář (objednávka zájezdu). Na uvedený e-mail prodejce přijde automaticky „Potvrzení nezávazné rezervace“ s expirací. Pokud do data expirace nebudou doplněna jména cestujících a následně vygenerována smlouva, nezávazná rezervace automaticky propadá.

ZÁVAZNÁ REZERVACE:

Po doplnění jmen cestujících a vygenerování smlouvy se rezervace stává závaznou. Společně se smlouvou se generují také Informace k zájezdu (dle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zák. 159/1999 Sb. dle vyhlášky č. 122/2018 Sb.), Proforma faktura a Předběžné informace k odletu pro klienta. Tyto dokumenty prodejce předá zákazníkovi společně s Všeobecnými smluvními podmínkami a Reklamačním řádem Canaria Travel CZ (dále jen „VSP“) a s Předmluvními informacemi a podmínkami k cestovnímu pojištění ERV Evropské pojišťovny, a.s. (dostupné ve spodní záložce – Dokumenty ke stažení v Partnerském extranetu). Zákazník je povinen v den uzavření smlouvy uhradit zálohu ze stanovené ceny zájezdu nebo služeb na objednávku (minimálně ve výši 1 000 Kč/osoba). Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do data splatnosti uvedeného na Proforma faktuře. Pokud nebude nejpozději do 24 hod. od vygenerování smlouvy uhrazena záloha v uvedené výši, rezervace bude automaticky zrušena.

3.2. REZERVACE MIMO PARTNERSKÝ EXTRANET

Za účelem zajištění ochrany zpracovávaných osobních údajů dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR) a v součinnosti s čl. VI. Smlouvy o obchodním zastoupení, není možné rezervace zpracovávat jinak, než prostřednictvím partnerského extranetu, který je zároveň zabezpečeným komunikačním kanálem.

4. SMLOUVA O ZÁJEZDU A ZPŮSOB ÚHRADY

4.1. Prodejce je povinen informovat zákazníka při koupi zájezdu o tom, že Canaria Travel CZ má uzavřené povinné pojištění pro případ úpadku, a že v ceně zájezdu je zahrnuto pouze základní cestovní pojištění od ERV Evropské pojišťovny, a.s., ke kterému je možno dokoupit i pripojištění zahrnující pojištění pro případ zrušení zájezdu.

4.2. Prodejce uzavře, po předchozím vytvoření rezervace a ve stanovené lhůtě, se zákazníkem smlouvu ve dvou vyhotoveních (na formulářích Canaria Travel CZ nebo vygenerováním v prostředí Partnerského extranetu) a v souladu se svými povinnostmi vyplývajícími z uzavřené Smlouvy o obchodním zastoupení a jedno vyhotovení předá zákazníkovi.

4.3. Zákazník obdrží od prodejce se smlouvou i Informace k zájezdu, VSP a Předmluvní informace a podmínky k cestovnímu pojištění ERV Evropské pojišťovny, a.s., které tvoří nedílnou součást smlouvy.

Prodejce předá zákazníkovi se smlouvou rovněž Proforma fakturu a zvláště upozorní zákazníka na odstupné/storno poplatky pro případ zrušení zájezdu a služeb zákazníkem, které jsou součástí VSP.

4.4. Prodejce odpovídá za správnost vyplněných údajů ve smlouvě. Canaria Travel CZ nepřebírá odpovědnost za špatně zadané údaje o zákazníkovi.

4.5. V den uzavření smlouvy je zákazník povinen z částky uvedené na Proforma faktuře uhradit zálohu, jejíž výše bude činit min. 1 000 Kč/osoba na bankovní účet dle bodu 1. tohoto Pracovního postupu. V případě sjednaného pripojištění nebo dalších doplňkových služeb jejich plnou výši. Zbylou částku je třeba uhradit na stejný účet dle data splatnosti. Pokud je smlouva uzavírána ve lhůtě kratší než 4 týdny před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit celkovou částku uvedenou na Proforma faktuře okamžitě. Při platbě bankovním převodem je třeba uvést jako variabilní symbol číslo Proforma faktury. V případě neuhrazení bude smlouva zrušena.

4.6. Prodejce se zavazuje k předání elektronických letenek, voucherů na ubytování + ostatních služeb (pronájem vozu, rezervace golfu atd.), pojištění a všech informací k odletu zákazníkovi a to neprodleně po jejich doručení od Canaria Travel CZ.

5. PROVIZE/SUPERPROVIZE

5.1. Prodejci na základě Smlouvy o obchodním zastoupení náleží (od druhé rezervace zájezdu) provize ve výši :

objednávky uzavřené přes on-line rezervační systém (jedná se o dokončené, v systému potvrzené rezervace, včetně vygenerování dokumentů, ne pouze nezávazné rezervace v systému vedeno jako rezervace):

12 % ze základní ceny u standardních katalogových zájezdů

7 % ze základní ceny last minute a dětských cen (8 900 Kč)

0 % z cen letenek

Z cestovního pojištění a připojištění ERV Evropské pojišťovny, a.s. náleží všem prodejcům provize 10 %.

Do zlevněných nabídek se nezahrnuje sleva za včasný nákup, v tomto případě platí provize stejná jako u standardních katalogových zájezdů.

U skupinových nabídek se řeší provize individuálně.

U rezervací mimo partnerský extranet se provize ponižuje o 2 %.

- 5.2. Provize se vyplácí ze základní ceny zájezdu, cestovního pojištění a připojištění ERV Evropské pojišťovny, a.s. a zvýhodněné dětské ceny (8 900 Kč). Nevypládá se z příplatků k letecké přepravě (např. nadváha a nadstandardní služby, přeprava sportovního vybavení, taxy infant, zlevněné dětské letenky, kdy dítě platí pouze poplatky, z rezervací golfových hřišť, z poplatků za změny (jména, termínu atd.) a z odstupného (s výjimkou odstupného ve výši 100 %) apod. Provize je stanovena bez DPH.

- 5.3. Provize se prodejci vyplácí na základě faktury, kterou prodejce zašle na adresu Canaria Travel CZ a která je splatná nejdříve v den odletu zákazníka. Ve faktuře, musí být zřetelně uvedeno číslo rezervace nebo Proforma faktury, která se vztahuje k uvedenému zákazníkovi.

- 5.4. Dle dosaženého obrátu nabízí Canaria Travel CZ superprovizi.

V případě, že prodejce překročí roční obrát:

500 000 Kč – bude prodejci vyplacena superprovize ve výši 1 %,

1 000 000 Kč – bude prodejci vyplacena superprovize ve výši 2 %.

Tato superprovize bude vypočtena z obrátu za období od 01. 01. – 31. 12. kalendářního roku, tj. z rezervací, které budou v tomto roce zrealizovány (ukončeny). Nevypládá se však z příplatků k letecké přepravě (např. nadváha a nadstandardní služby, přeprava sportovního vybavení, taxy infant, zlevněné dětské letenky, v případě kdy dítě platí pouze poplatky, z rezervací golfových hřišť apod., z poplatků za změny (jména, termínu atd.) a z odstupného (s výjimkou odstupného ve výši 100 %). Uvedená superprovize bude vyplacena 1× ročně, vždy k 31. 01. následujícího roku a to na základě faktury, kterou prodejce zašle na Canaria Travel CZ.

6. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- 6.1. Zákazník má právo dle VSP zájezd zrušit a odstoupit od uzavřené smlouvy. V takovém případě postupuje prodejce dle následujícího:

- a) informuje zákazníka o výši odstupného dle VSP, které bude povinen uhradit na základě odstoupení od uzavřené smlouvy.
b) obratem zašle (e-mailem nebo faxem) Canaria Travel CZ písemnou informaci o zrušení smlouvy s vyčíslením výše odstupného a datem zrušení,
c) v případě, že zájezd nebyl dosud na účet Canaria Travel CZ plně uhrazen, zašle Canaria Travel CZ prodejci Stornoprotokol a fakturu na odstupné včetně opravené původní Proforma faktury s datem splatnosti (na které může zůstat např. připojištění),
d) v případě, že zájezd byl již zákazníkem v plné výši uhrazen, provede Canaria Travel CZ obratem odpočet odstupného a zašle prodejci Stornoprotokol s opravenou Proforma fakturou, současně obratem vrátí zbývající částku.

- 6.2. Canaria Travel CZ má právo dle VSP nebo při nedodržení Pracovního postupu prodejcem zájezd zrušit a odstoupit od uzavřené smlouvy. V takovém případě prodejce ztrácí nárok na provizi a zodpovídá zcela za případné náklady.

7. REKLAMACE

V návaznosti na čl. II. odst. 11 Smlouvy o obchodním zastoupení není prodejce oprávněn uznávat a vyřizovat reklamace služeb Canaria Travel CZ. Reklamace služeb, které obdrží přímo od zákazníků (písemně, telefonicky nebo osobně), je prodejce povinen neprodleně předat k vyřízení oddělení péče o zákazníky/reklamace Canaria Travel CZ se všemi dostupnými podklady k jejímu řešení (smlouva podepsaná zákazníkem, reklamační protokol, písemnosti přijaté od zákazníka apod.) e-mailem, faxem nebo poštou (viz článek 1. tohoto Pracovního postupu) a současně zákazníka o tomto postupu písemně informovat.

Obchodní zástupce stvrzuje svým podpisem, že akceptuje toto platné znění PRACOVNÍHO POSTUPU, který tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy o obchodním zastoupení.

V Praze dne: V dne:

Canaria Travel CZ s.r.o.

Prodejce