

Všeobecné obchodní podmínky

1. Poskytovatel

Poskytovatelem zájezdů a služeb s nimi souvisejících je cestovní kancelář TOPRAGUE, spol. s r.o., IČO: 26768925, se sídlem: V jámě 1, Praha 1, 110 00, (dále jen „cestovní kancelář“).

Provozovna: Centrum Velká Ohrada, Prusíkova 2577/16, Praha 13 - Stodůlky, 155 00

2. Úvodní ustanovení

Cestovní kancelář zajišťuje služby v oblasti cestovního ruchu jak v tuzemsku tak v zahraničí. Zajišťuje zájezdy:

- dle nabídky na internetových stránkách cestovní kanceláře
- dle individuální objednávky zákazníka
- skrze smluvního partnera cestovní kanceláře

Účastníky zájezdu mohou být osoby starší 18 let. Osoby mladší pouze v doprovodu osoby starší 18 let.

3. Vzájemný smluvní vztah

Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vzniká na základě uzavřené smlouvy o zájezdu.

Smlouva o zájezdu může být uzavřena těmito způsoby:

- podepsáním a odesláním zpět zákazníkem na adresu cestovní kanceláře: Centrum Velká Ohrada, TOPRAGUE, spol. s r.o., Prusíkova 2577/16, Praha 13 - Stodůlky, 155 00
- zasláním emailem a uhrazením celkové ceny, nebo zálohy zákazníkem
- skrze smluvního partnera cestovní kanceláře
- případně jiným způsobem, na kterém se obě strany dohodnou

Smlouva o zájezdu nabývá účinnosti až po uhrazení celkové ceny, nebo zálohy zákazníkem na účet cestovní kanceláře. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu jsou i tyto Všeobecné obchodní podmínky, které jsou volně přístupné na web. stránkách cestovní kanceláře.

Uzavřením smlouvy o zájezdu klient zároveň vyjadřuje souhlas s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

4. Práva zákazníka

- na řádné poskytnutí všech služeb zájezdu.
- na informace o přesném programu zájezdu, čase odjezdu a případných změnách o rozsahu objednaných služeb a ceny za zájezd.
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před jeho zahájením, a to ve formě odstoupení od smlouvy za podmínky uvedených v těchto Všeobecných obchodních podmínkách.
- na uplatnění a vyřízení reklamace a vad v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
- na ochranu dat a dalších osobních údajů poskytnutých cestovní kanceláří.

5. Povinnosti zákazníka

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb zájezdu.
- v případě projeveného zájmu o zájezd, zákazník dodá cestovní kanceláři údaje nutné k vyplnění Smlouvy o zájezdu (jméno, datum narození, údaje v osobním dokladu a jiné). Tyto údaje se musí zcela shodovat se skutečností a tak jak jsou zapsána v příslušném osobním dokladu, který je použit k uzavření Smlouvy o zájezdu. V případě budoucích změn mohou být požadovány poplatky cestovní kanceláří za provedené změny.
- bez zbytečného odkladu sdělit cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám ve službách zahrnutých v zájezdu.
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné smlouvou o zájezdu.
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, dodržovat její platnou legislativu a respektovat odlišné kulturní zvyklosti dané země.
- dodržovat zákaz přechovávání a/nebo užívání drog a jiných omamných látek v průběhu zájezdu.
- průběžně sledovat na webových stránkách své letecké společnosti případné změny nebo zrušení jeho letu/ů.

Pokud zákazník nenastoupí na zájezd nebo nevyčerpá-li některou ze služeb, nemá právo požadovat kompenzaci za jím nevyužité služby.

6. Cena zájezdu

Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí cestovní kancelář na smlouvě o zájezdu.

Ceny jsou cenami smluvními mezi cestovní kanceláří na straně jedné a zákazníkem na straně druhé.

Cena zahrnuje pouze ty služby, které jsou v programu každého jednotlivého zájezdu vyjmenovány.

Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře.

Cestovní kancelář je oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu pouze v těchto případech:

- zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot.
- zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků.
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu či dalších služeb v průměru o více než 5%.
- navýšení ceny ubytování o více jak 5 %.

V těchto případech je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 7 dnů ode dne účinnosti oznámení o zvýšení. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má cestovní kancelář právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno právo cestovní kanceláře na náhradu škody.

7. Platební podmínky

V případě, že datum odjezdu na zájezd je 30 dnů a méně od zaslání smlouvy o zájezdu, je záloha 100% ceny zájezdu. V případě, že datum odjezdu na zájezd je 31 dnů a více od zaslání smlouvy o zájezdu, je záloha 50% ceny zájezdu. Doplatek 50% ceny zájezdu do 30 dnů před datem odjezdu na zájezd.

Pro dárkové vouchery nebo vouchery jiného typu platí:

- a) nelze požadovat vyplacení hodnoty v průběhu jeho platnosti.
- b) není možné nevyčerpanou částku nárokovat zpět.
- c) není možné požadovat vyplacení hodnoty po konci platnosti voucheru. Voucher bez náhrady zaniká.

8. Odstupné (Storno)

V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu, nebo změny smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka má cestovní kancelář právo požadovat odstupné (storno poplatek):

V případě, že datum odjezdu na zájezd je 30 dnů a méně od přijetí odstoupení od smlouvy o zájezdu, nebo změny smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka je odstupné (storno poplatek) 100% ceny zájezdu.

V případě, že datum odjezdu na zájezd je 31 dnů a více od přijetí odstoupení od smlouvy o zájezdu, nebo změny smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka je odstupné (storno poplatek) 50% ceny zájezdu.

Storno poplatek je splatný ihned a bude uplatněn z uhrazené částky ceny zájezdu.

9. Změna a odstoupení od smlouvy

Cestovní kancelář je oprávněna upravit dle nutné potřeby zájezd v případě nepředvídatelných a neovlivnitelných okolností (živelné pohromy, stávky, zásah vyšší moci, teroristický čin).

Cestovní kancelář neodpovídá za případné zpoždění z technických, provozních důvodů, případně z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci.

Zrušení či změnu letu leteckou společností, upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.

V případě, že dojde ke zrušení či změně letu ze strany cestovní kanceláře, je klient povinen alternativní let přijmout.

Alternativní let ale musí být ve stejný den, ale může být s jinou leteckou společností a v jiný čas, případně z jiného letiště, které je ale ve stejném městě jako byl let původní.

V případě, že dojde ke zrušení ubytovacího zařízení je cestovní kancelář povinna zajistit zákazníkovi jiné ubytovací zařízení, ve stejné, nebo vyšší kvalitě a ve stejném městě.

V případě výše zmíněných změn nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani sleva či jiné odškodnění.

Cestovní kancelář je oprávněna zájezd zrušit do 21 dnů před zahájením zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu zákazníků. Po této lhůtě je cestovní kancelář oprávněna zájezd zrušit z důvodu nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

Cestovní kancelář nabídne zákazníkovi náhradní zájezd za zájezd zrušený nebo vystaví zákazníkovi poukaz na zájezd nový s minimální platností rok od vystavení, případně vrátí zákazníkovi uhrazenou platbu za zájezd.

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené smlouvy o zájezdu – stornovat zájezd. Zrušení zájezdu vyžaduje písemnou formu.

Jako odstoupení od smlouvy jsou považovány i veškeré změny ve smlouvě ze strany zákazníka. Cestovní kancelář má právo požadovat odstupné (storno poplatek) dle článku 8.

Jediná změna, která není považována jako odstoupení od smlouvy je změna jmen účastníků zájezdu.

Tato změna ovšem podléhá tarifu konkrétní letecké společnosti. Na požádání cestovní kancelář sdělí zákazníkovi cenu za tuto službu.

Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy cestovní kancelář je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, případně jinou nemocí, která zákazník ani cestovní kancelář nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. Cestovní kancelář i zákazník jsou oprávněni v této situaci od Smlouvy o zájezdu ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné dle článku 8., nedohodne-li se s cestovní kanceláří jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:

- a) vnější okolnosti nutí cestovní kancelář podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu;
- b) cestovní kancelář nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- d) cestovní kancelář odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
- e) cestovní kancelář odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je cestovní kancelář povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy o zájezdu, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c) d) a e) nevzniká cestovní kanceláři

vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

Účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

10. Cestovní pojištění

Cestovní kancelář doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu pro případ neúčasti a zrušení zájezdu.

Dle podmínek stanovených pojišťovnou, pak v případě zrušení zájezdu může být zákazníkovi vráceno až 100% uhrazené ceny zájezdu.

Smluvní vztah vzniká výhradně mezi pojišťovnou a klientem.

Klient bere na vědomí, že při sjednání cestovního pojištění platí smluvní podmínky dané pojišťovny, se kterými je povinen se seznámit.

Cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem.

11. Reklamáce

Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy řádně a včas, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

Případné výhrady, je zákazník povinen oznámit na místě odpovědnému pracovníkovi cestovní kanceláře tak, aby mohla být uskutečněna náprava ihned. V případě, že daná služba je poskytována bez přítomnosti pracovníka cestovní kanceláře, je zákazník povinen oznámit výhrady neprodleně odpovědnému pracovníkovi poskytující danou službu, tak aby mohla být uskutečněna náprava ihned. V případě, že náprava nebyla učiněna na místě, požádá zákazník pracovníka cestovní kanceláře, nebo odpovědného pracovníka dané služby o vystavení protokolu, ve kterém budou jasně a čitelně popsány výhrady zákazníka. Po návratu může zákazník svoji reklamaci oznámit cestovní kanceláři, nejpozději však do 30 dnů od skončení zájezdu.

Cestovní kancelář je povinna reklamaci řešit a s výsledkem řešení seznámit zákazníka do 30 dnů od uplatnění reklamace.

Při poškození zavazadla, musí zákazník ihned po jeho převzetí poblíž pásů na letišti sepsat na přepážce Baggage claim protokol tzv. PIR, bez něj nelze později uplatnit nárok u letecké společnosti ani pojišťovny.

12. Ochrana osobních údajů

Učiněním objednávky (poptávky) služeb cestovní kanceláře uděluje zákazník cestovní kanceláři souhlas ke zpracovávání svých osobních údajů uvedených v objednávce (poptávce) a/nebo ve všech dokladech dodaných od zprostředkovatele v souvislosti se zajištěním požadovaných služeb pro zákazníka (dále jen „osobní údaje“). Jde o jméno, příjmení, bydliště, email, tel. číslo, datum narození, pohlaví, národnost, státní občanství, rodné číslo, číslo osobního dokladu, datum vydání, místo vydání a platnost dokladu. Pod pojmem zpracovávání osobních údajů dle smlouvy se rozumí rozsah zpracovávání osobních údajů dle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a nařízení (EU) 2016/679.

Zákazník také souhlasí s tím, aby cestovní kancelář (jako správce osobních údajů) zpracovávala osobní údaje za účelem uzavření smlouvy o zájezdu, aby cestovní kancelář poskytla osobní údaje partnerům cestovní kanceláře, které zajišťují pro zákazníka požadované služby. Osobní údaje mohou být předány i do zemí mimo EU, ale vždy a pouze k zajištění požadované služby pro zákazníka. Cestovní kancelář je oprávněna zpracovávat osobní údaje i za účelem občasného oslovení zákazníka emailovou formou s nabídkou služeb. Zákazník souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna osobní údaje zpracovávat od okamžiku učinění objednávky (poptávky). Osobní údaje jsou uchovávány jen po dobu nezbytně nutnou a jsou bezpečně vedeny v elektronické a/nebo tištěné formě.

Zákazník má právo požadovat od cestovní kanceláře přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR, opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě i požadovat omezení zpracování dle čl. 18 GDPR. Zákazník má dále právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 odst. 1, písm. a), a c) až f) GDPR. Zákazník je oprávněn vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR.

V případě, že zákazník požaduje zajištění služby i ve prospěch třetích osob, objednááním služby potvrzuje, že je těmito třetími osobami zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu dle tohoto článku.

Ve všech záležitostech které souvisejí s ochranou osobních údajů se mohou klienti obrátit na pověřence pro ochranu osobních údajů na telefonním čísle 777 928 789 nebo na email poverenec@toprague.cz.

Žádosti jsou vyřízeny do 30 kalendářních dnů od přijetí požadavku.

13. Závěrečné ustanovení

Tyto podmínky jsou účinné od 1.1.2024.

Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kanceláři se řídí právem České republiky.