

Obchodní (všeobecné) podmínky CK TopFly platné pro rok 2012.

1. Vznik smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří TopFly s.r.o., se sídlem Vodičkova 791/41, Praha 1, 110 00 (dále jen TopFly nebo cestovní kancelář) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kanceláří případně jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem cestovní smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednané cestovní smlouvou se pro přepravu považují i Přepavní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží.

1.2 Obsah smlouvy je sjednán dle nabídky v katalogu, na www.topfly.cz, případně dodatečných nabídek, těchto všeobecných podmínek a přepravních podmínek.

2. Ceny zájezdů

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu na webu www.topfly.cz a stravování podle cestovní smlouvy, letištní a bezpečnostní poplatky, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak.

2.2 Cenová garance TopFly a možnost případného navýšení ceny. Ceny zájezdů byly před jejich vyhlášením kalkulovány na základě měnových kurzů. Cestovní kancelář disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny svých zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat do 10% zvýšení kurzu české koruny oproti stavu ze dne kalkulace ceny. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v katalogu a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, přičemž forma těchto ceníků nemusí být pouze tištěná. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech zákazníků, kteří zaplatili pouze zálohu, nikoliv však doplatek či celou cenu zájezdu, a nových objednávek. Ve výše uvedeném případě zvýšení kurzu (do 10%) garantuje TopFly původní cenu zájezdu všem klientům, kteří budou mít v době vyhlášení cenové úpravy zaplacenou celkovou cenu zájezdu.

2.3 TopFly je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení: ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/i plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků), nebo/i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10 %. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení poměru hodnoty původně stanovené ceny oproti ceně nové, jíž došlo k navýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/i plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků), nebo/i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10 %. Přičemž platí v případě zvýšení ceny z důvodu zvýšení kursu do 10%, cenová garance společnosti TopFly uvedená v bodu 2.2. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit TopFly rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má TopFly právo od cestovní smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo TopFly na náhradu škody.

3. Platební podmínky

3.1 Cestovní kancelář TopFly má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet cestovní kanceláře vedený u peněžního ústavu

nebo zaplacením v hotovosti na pobočce či v sídle TopFly případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce TopFly. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkům má cestovní kancelář TopFly právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odpůdné dle bodu 6.1 písm. a), čímž není dotčeno právo TopFly na náhradu škody.

3.2 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše zálohy v procentech stanovena dle podmínek uvedených zejména v katalogích a v jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře. Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 35 dní před odletem s výjimkou případů Last minute, kde úhrada celkové ceny zájezdu musí být provedena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihovně a odstoupení od smlouvy (odstupné dle bodu 6.3) jsou splatné ihned.

3.3 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasném zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1 K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře TopFly ve smyslu ustanovení §852a a násl. občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,

b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak,

c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,

d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od cestovní smlouvy za podmínek uvedených v článku 6,

e) právo písemně oznámit cestovní kanceláři TopFly, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle bodu 6.9 a to vše před zahájením zájezdu,

f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7,

g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech,

h) právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout cestovní kanceláři TopFly součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3,

d) převzít od TopFly doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové

povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,

f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuelně podnikání v zahraničí bez vědomí TopFly. TopFly nenese žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník,

g) zaplatit dle uzavřené cestovní smlouvy sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce TopFly,

h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce cestovní kanceláře TopFly a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno TopFly a/nebo jejího zástupce (eventuelně delegáta),

j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle cestovní smlouvy,

k) zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. čísle 224 152 038, 724 380 280, nebo na www.topfly.cz.

l) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby.

m) v případě leteckého poznávacího zájezdu dodržování vypsání programu služeb. V případě, že se zákazník nezúčastní stanoveného programu či jeho části, je povinen uhradit na místě přírůžku ve výši 199,- EUR delegátovi TopFly, splatnou v den odletu z destinace do ČR.

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, eventuelně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

5.2 Cestovní kancelář TopFly není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

5.3 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od cestovní smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 14 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka.

5.4 Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, TopFly neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je TopFly povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně

dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je TopFly povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je TopFly povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je TopFly povinná poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je TopFly povinná:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,

- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

5.5 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má cestovní kancelář TopFly nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné

6.1 Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného a) pokud nepřijme návrh cestovní kanceláře TopFly na změnu cestovní smlouvy,

b) pokud TopFly poruší své povinnosti stanovené cestovní smlouvou nebo zákonem.

6.2 Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby

zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení TopFly, a to zejména dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla cestovní kanceláře TopFly. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů, souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy TopFly, a to nejpozději v den plánovaného odletu resp. odjezdu.

6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností TopFly stanovené smlouvou nebo odstoupí-li TopFly od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři TopFly odstupné z celkové ceny ve výši:

do 60. dne před odletem - 1 500 Kč za osobu

od 59. dne do 30. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z předem stanovené ceny

od 29. dne do 21. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z předem stanovené ceny

od 20. dne do 15. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z předem stanovené ceny

od 14. dne do 7. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z předem stanovené ceny

od 6. dne do 3. dne před odletem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z předem stanovené ceny

od 2. dne před odletem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2 písm. d) a e),

skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z předem stanovené ceny zájezdu.

6.4 TopFly má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5 Cestovní kancelář TopFly může odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:

a) z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu, že se zákazník chová proti dobrým mravům např. tím, že ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit TopFly veškeré více náklady které cestovní kanceláři vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případnou škodu.

b) Do 14 dnů před termínem zahájení zájezdu při nesplnění minimálního počtu osob, uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách tj. v případě zrušení zájezdu. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta nová cestovní smlouva.

c) Před termínem zahájení zájezdu, zrušením zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář TopFly ekonomicky neúnosné. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva.

d) Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář TopFly nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář TopFly má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář TopFly povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

6.6 Předem stanovenou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena.

6.7 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady TopFly a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

6.8 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

6.9 Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka Před zahájením zájezdu může zákazník písemně do 10. dne před zahájením zájezdu (odletem) oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 1.000,- Kč za osobu. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, jenž dle smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn., že nový zákazník vstupující do práv z cestovní smlouvy je v tomto případě povinen doplatit před zahájením zájezdu cenu zájezdu a stanovený poplatek za překnihování. Od 9. dne před odletem se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.

6.10 Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a přiletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová cestovní smlouva, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

7. Reklamační, odpovědnost za škody (Reklamační řád)

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamační na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamační. Uplatnění reklamační může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, není-li v právních předpisech pro jejich uplatnění stanovena lhůta jiná. Cestovní kancelář TopFly je povinná přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamační možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, v sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného cestovní kanceláři pověřeného pracovníka.

Cestovní kancelář TopFly je povinná zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační. Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamační prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamační (stejněpisem cestovní smlouvy, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný TopFly pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Vyřízení reklamační může být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamační zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná. Doporučuje se písemně podání reklamační, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamační a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo jinému cestovní kanceláři pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamační, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kanceláři pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamační, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamační. V případech, kdy je reklamační posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamační v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s cestovní kanceláři od smlouvy odstoupit.

Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře TopFly není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře TopFly (viz major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu, Guadalupe a Montrealu, případně dalšími jinými závaznými právními předpisy. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti TopFly při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravnými podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

8. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář TopFly je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Cestovní kancelář TopFly je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajistila sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na

pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. Cestovní pojištění zákazníka

Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře TopFly, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení cestovní kanceláře TopFly uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není cestovní kancelář TopFly povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

10. Další podmínky

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

10.1 Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace naše cestovní kancelář uvádí na www.topfly.cz

10.2 Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

10.3 Ubytování a doprava

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech přiležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Zahájením zájezdu se rozumí první úkon, vyplývající z cestovní smlouvy, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokojů. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12:00 (poledne) následujícího dne. První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny

k vlastní dovolené (v případě dálkových letů do destinací s výrazným časovým posunem může doprava zasáhnout i do třetího dne zájezdu). Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí (viz ceník). U kombinovaných a poznávacích zájezdů je ubytování zajištěno v objednané kategorii dle momentální dostupnosti přímo na místě. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá TopFly vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Velká část hotelů má celoroční provoz a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajišťováno v období mimo provoz hotelu. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

10.4 Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

10.5 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak - např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu „all inclusive“ jsou určovány vnitřními směnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvírky konzerv či nádoby na vaření nemusí být v dostatečném množství. Pokojový minibar není součástí „all inclusive“. Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpozději v 12:00 hodin. Současně upozorňujeme na

skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování.

10.6 Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelu změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu.

10.7 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vztít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období – bazén nemusí být vyhříván po celé zimní období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu.

10.8 Voda a elektrické napětí

Ve většině cizích zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

10.9 Hmyz

K exotickým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

10.10 Víza a pasy

V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza TopFly pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci cestovní kanceláře, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

11. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní kanceláří TopFly. Jsou-li v cestovní smlouvě sjednány podmínky odlišné od ustanovení všeobecných podmínek, pak platí ujednání uvedená ve smlouvě. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře TopFly o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, cestovní kancelář TopFly přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami

seznámen již v době nabídky služeb. U cestovních smluv již uzavřených cestovní kancelář informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. Aktuální informace cestovní kanceláře TopFly jsou uvedeny na internetových stránkách www.topfly.cz.

12. Zpracování osobních údajů zákazníků

12.1 TopFly vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). TopFly zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení.

Podpisem cestovní smlouvy, dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném v cestovní smlouvě.

12.2 Zákazník může souhlasit s tím, že TopFly bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením cestovní smlouvy, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. TopFly bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení) TopFly může zpracovávat uvedené osobní údaje za účelem poskytování

sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna cestovní smlouva.

12.3 Zákazník může souhlasit s tím, že TopFly bude osobní údaje, jejichž příkladný výčet je uveden v článku 2., zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zaslání obchodních sdělení a telemarketingu. Obchodní sdělení je TopFly oprávněn zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně. Zákazník může zdarma nebo na účet TopFly odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem obchodních sdělení i při zaslání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

12.4 Zákazník může souhlasit s tím, že TopFly je oprávněn osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, a to za účelem:

- a) zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob; podmínkou však je, aby se akce třetích osob týkaly podnikatelských aktivit TopFly,
- b) vymáhání pohledávek TopFly za zákazníkem,
- c) třetím subjektům, které při využití služeb TopFly poskytly zákaznickou službu či zboží,
- d) podnikům v rámci koncernu TopFly, které zajišťují provozní činnosti nutné pro poskytování služeb,
- e) ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,
- f) Generali Pojišťovně a.s. se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění.

12.5 TopFly osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám TopFly zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.

12.6 TopFly je oprávněn zveřejnit seznam zpracovatelů a správců na svých internetových stránkách.

12.7 Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením.

12.8 TopFly se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne

ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:

- a) jména, příjmení, data narození adresy a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb TopFly. Toto oprávnění má TopFly po dobu neurčitou,
- b) jména, příjmení, data narození adresy a telefonního čísla, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných slev ze strany TopFly. Toto oprávnění má TopFly po dobu neurčitou,
- c) údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě TopFly osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymožení pohledávky,
- d) údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp.,
- e) údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků a
- f) jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

12.9 Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které TopFly zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.

12.10 Zjistí-li zákazník, že TopFly zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat TopFly o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů.

12.11 Zákazník bere na vědomí, že TopFly je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem. Takové předání může zákazník vyloučit výslovným prohlášením.

Přejeme Vám šťastný výběr zájezdu a prožití příjemné, ničím nerušené dovolené a spousty nezapomenutelných zážitků.