

## Obchodní podmínky společnosti

Tyto obchodní podmínky platí při zprostředkovávání zájezdů a jiných služeb cestovního ruchu portálu [www.topfly.cz](http://www.topfly.cz), který je provozovaný obchodní společností TopFly s.r.o., se sídlem Vodičkova 791/41, Praha 1, PSČ 11000, IČ 24 76 74 68, zapsanou v obchodním rejstříku, vedeném u Městského soudu v Praze, sp.zn. C 172664.

### **I. Úvodní ustanovení**

Cestovní agentura TopFly s.r.o., (dále jen CA) je autorizovaným prodejcem zájezdů a provádí autorizovaný prodej zájezdů cestovních kanceláří (dále jen CK), se kterými má řádnou smlouvu o obchodním zastoupení, vztahující se k prodeji zájezdu dané CK.

TopFly s.r.o. neposkytuje zájezdy jako služby na vlastní odpovědnost.

U každého zájezdu je vždy na webové stránce CA [www.topfly.cz](http://www.topfly.cz) uveden pořadatel zájezdu, tedy konkrétní CK, která je pořadatelem toho kterého zájezdu, pro kterou CA zprostředkovává daný zájezd.

Všechny cestovní kanceláře, jejichž zájezdy jsou prostřednictvím CA nabízeny, jsou řádně pojištěny proti úpadku CK, přičemž doklad o tomto pojištění proti úpadku, CA předloží zájemci o uzavření smlouvy o zájezdu, na jeho žádost k nahlédnutí.

### **II. Objednání zájezdu**

Každý zákazník CA, uživatel portálu [www.topfly.cz](http://www.topfly.cz), si může nezávazně objednat libovolný z nabízených zájezdů, případně i více zájezdů pro možnost náhrady za první požadovaný zájezd nebo jen učinit nezávaznou poptávku nevztahující se k žádnému konkrétnímu zájezdu.

Objednávka je považována za platnou tehdy, pakliže je řádně a kompletně vyplněna a odeslána přes objednávkový formulář.

Pokud nedojde k jiné dohodě nebo zákazník např. v poznámce objednávky sám neurčí prioritu po sobě jdoucích objednávek, tak CA rezervuje zájezdy podle došlého pořadí a při první úspěšné rezervaci činnost skončí.

Zákazník CA je v objednávce povinen uvést pravdivé a nerozporuplné informace (např. neplatné telefonní číslo, email atd). V případě, když zákazník CA v objednávce uvede nepravdivé, popřípadě rozporuplné informace, jak je uvedeno výše, vyhrazuje si CA právo odmítnout objednávku nebo poptávku, a to i bez zpětného informování zákazníka.

Tím, že zákazník CA učinění objednávku nebo poptávku, uděluje souhlas se svým zařazením do zákaznického systému CA a dalšími ustanoveními těchto obchodních podmínek.

CA si také vyhrazuje právo nevyřizovat objednávky klientů, kteří již dříve podepsali smlouvu o zájezdu a následně neuhradili objednaný zájezd, nebo těch klientů, kteří opakovaně nedešlali zpět do CA již podepsanou smlouvu o zájezdu.

### **III. Rezervace**

I přes velmi častou aktualizaci volných míst, však CA v momentě objednávání zájezdu zákazníkem nemá informace, zda je daný zájezd volný či nikoli, protože mohl být v tu samou dobu vyprodán. CA si vyhrazuje právo po objednávce na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při přepisu zájezdu do databáze serveru.

Po přijetí platné nezávazné objednávky zájezdu, v případě, že má objednávka všechny náležitosti, provede zástupce CA ověření dostupnosti zájezdu a v případě, kdy je zájezd dostupný, provede rezervaci objednaného zájezdu u CK, která zájezd pořádá.

Rezervaci zájezdu je možno provést pouze v průběhu provozní doby pořadatele zájezdu, tedy té, které CK. Některé CK nemají provozní dobu také o víkendech či svátcích a z tohoto důvodu může být objednávka klienta vyřízena nejdříve nejbližší následující pracovní den.



Jakmile je provedena rezervace požadovaného zájezdu, je klient, ze strany pracovníka CA, kontaktován telefonicky či emailem. V případě, kdy není možno klienta telefonicky kontaktovat, jsou ze strany pracovníka CA informace klientovi zaslány v elektronické formě e-mailem. Klient je informován o konečné cenové kalkulaci zájezdu, době úhrady požadovaného zájezdu a délce platnosti rezervace.

V situaci, kdy není možno rezervaci uskutečnit, zejména s ohledem na vyčerpání kapacity daného zájezdu, pracovník CA neprodleně o této skutečnosti informuje klienta telefonicky, popřípadě e-mailem.

CA nenes odpovědnost za nedostupnost nezávazně objednaného zájezdu. Klient nemá nárok na náhradu škody vzniklé nepotvrzením rezervace zájezdu ze strany pořadající CK. Klient dále nemá nárok na náhradu vzniklé škody, v případě nedostupnosti nezávazně objednaného zájezdu, vůči CA.

#### **IV. Smlouva o zájezdu**

V případě, kdy zákazník CA vysloví souhlas s cenovou nabídkou zájezdu a také s délkou rezervace, poskytne pracovníkovi CA své identifikační údaje a je mu zaslán ze strany CA návrh smlouvy o zájezdu.

Dle dohody se zákazníkem je mu tento návrh smlouvy o zájezdu zasílán e-mailem nebo popřípadě poštou. Nedílnou součástí každého návrhu smlouvy o zájezdu jsou všeobecné obchodní podmínky pořadající CK a také potvrzení o pojištění CK proti úpadku.

S návrhem smlouvy o zájezdu CA zasílá pokyny pro vyplnění smlouvy o zájezdu a pokyny k zaplacení zálohy a doplatku případně pouze doplatku, potvrzení pojištění proti úpadku CK a další náležící dokumenty.

Po obdržení návrhu smlouvy o zájezdu, je povinností zákazníka zkontrolovat údaje, v tomto návrhu smlouvy uvedené, a do doby platnosti rezervace zájezdu podepsanou smlouvu zaslat zpět CA. CA nenes žádnou odpovědnost za následky způsobené uvedením chybných údajů zákazníkem při vyplnění smlouvy o zájezdu.

Smlouva o zájezdu zasláná v elektronické podobě formou e-mailu má platnost originálu.

Smlouva o zájezdu se stává závaznou v okamžiku, kdy dojde k jejímu podepsání a dodání dokladu k platbě zájezdu. U zájezdů Last Minute se stává smlouva o zájezdu závaznou v okamžiku uhrazení celkové ceny zájezdu.

Smlouva o zájezdu nabývá účinnosti okamžikem potvrzení ze strany pořadající CK.

V případě, kdy je uskutečnění zájezdu podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků, uvede výslovně tuto skutečnost pořadající CK v potvrzení o zájezdu, když uvede také lhůtu, ve které je povinna zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení zájezdu z důvodu nedosažení určitého počtu zákazníků.

Termíny pro platbu zálohy a doplatku jsou pro zákazníka závazné a CA nenes žádnou odpovědnost za následky způsobené opožděnou platbou ze strany zákazníka.

V případě, že zákazník nedodrží termín zaslání smlouvy o zájezdu nebo splatnosti zálohy či doplatku ceny zájezdu, je CA a CK oprávněna ke stornování rezervace nebo zájezdu.

V případě, kdy zákazník nedodá smlouvu o zájezdu řádně a včas ve sjednané lhůtě, avšak v této lhůtě provede úhradu zájezdu, identifikovanou příslušným variabilním symbolem a platba bude v této lhůtě připsána na bankovní účet CA, je zájezd závazně objednan.

#### **V. Platební podmínky**

Pokud cestovní smlouva nestanoví jinak, je u zájezdů objednaných více než 1 kalendářní měsíc před jejich zahájením požadována úhrada zálohy zpravidla ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu. Úhrada doplatku do plné ceny zájezdu je vyžadována 1 kalendářní měsíc před zahájením zájezdu, pokud cestovní smlouva nestanoví jinak.

V případě zájezdů Last Minute a zájezdů objednaných méně než 1 kalendářní měsíc před jejich zahájením, zákazník platí vždy celou cenu zájezdu.

Placení zálohy i doplatku probíhá na účet CA, popřípadě na účet CK, dle závislosti na podmínkách té, které CK, o kterých je klient informován při zaslání návrh smlouvy o zájezdu.

V případě platby na účet CK je klient povinen dodat plnohodnotný doklad o platbě z internetového bankovníctví nebo z vkladové přepážky příslušné banky. Doklad o platbě z internetového bankovníctví nebo z vkladové přepážky příslušné banky slouží jako závazný doklad o zaplacení. V případě, že by finanční prostředky, takto zaplacené, nebyly připsány na bankovní účet CA, je CA oprávněna zaplacení těchto finančních prostředků po klientovi vymáhat.

CA neakceptuje úhrady prováděné prostřednictvím sběrných boxů bank. Klient je povinen k úhradě použít takovou formu, která umožní včasné připsání platby na bankovní účet CA, popřípadě CK.

CA nevystavuje žádné doklady o zaplacení kromě přímé platby na pobočce CA. Platbu je možné provést převodem nebo na pobočce banky. Zákazník si jako doklad o platbě musí ponechat výpis z účtu, případně doklad o zaplacení vydaný bankou.

V případě, že zákazník zaplatí na účet příslušné CK, CA neodpovídá za stornování zájezdu ze strany CK v důsledku nedohledání platby k příslušnému zájezdu (variabilní symbol pro platbu zájezdu je u CK odlišný od variabilního symbolu u CA). V případě, kdy může hrozit prodlení s platbou, je CA oprávněna požádat zákazníka, aby platbu provedl přímo na účet příslušné CK.

Pokud dojde ke změně smlouvy, resp. ceny služeb pro zákazníka nebo dojde k nesprávnému zaslání platby od zákazníka, vrací CK zákazníkovi přeplatek na základě žádosti zákazníka CA.

Veškeré platby dle smlouvy o zájezdu se považují za uhrazené v okamžiku, kdy je příslušná platba připsána na bankovní účet CA, popřípadě CK.

## **VI. Odbavení (doklady k cestě)**

Potřebné doklady – pokyny, vouchery, letenky apod. obdrží zákazník od CA nebo příslušné CK.

Termín dodání těchto dokladů závisí na termínu zájezdu a na destinaci, kterou chce zákazník navštívit.

Pokyny na cestu obdrží zákazník přibližně jeden týden před odjezdem, a to od CA nebo pořadatelské CK. Letenky jsou zákazníkovi zpravidla předány elektronickou formou jako součást elektronického odbavení.

CA nenes odpovědnost za pozdní dodání pokynů na cestu zákazníkovi ze strany CK, poskytne mu však potřebnou součinnost k jejich získání.

V případě zájezdů Last Minute jsou cestovní doklady a pokyny předány zákazníkovi v nejbližším možném termínu po uzavření smlouvy o zájezdu a po uhrazení ceny zájezdu.

Dodání potřebných dokladů (pokyny, vouchery, letenky atd.) zákazníkovi, které jsou nezbytné pro jeho účast na zájezdu, jsou podmíněny úplným uhrazením ceny zájezdu. Pokud není zájezd plně uhrazen ve stanoveném termínu, je CK oprávněna zájezd zrušit.

Povinností každého cestujícího je mít platný cestovní doklad, přičemž každá země může mít stanovenou odlišnou minimální platnost cestovního dokladu pro návrat z dané země. Pořadající CK sdělí zákazníkovi vhodným způsobem, ještě před uzavřením smlouvy o zájezdu údaje o pasových a vízových požadavcích a také o lhůtách pro jejich vyřízení.

Cizí státní příslušníci jsou povinni ověřit si informace týkající se vstupu do dané země, přičemž jsou povinni si sami vyřídit vízové formalities před plánovaným odjezdem.

Za neudělení či udělení víza zákazníkům nenes CA žádnou odpovědnost. Toto jde k tíži zákazníků.

## **VII. Zájezdy na vyžádání**

U některých zájezdů je nutné vyžádat zájezd nejdříve u provozovatele ubytovací kapacity nebo jiného smluvního partnera CK.

V takovém případě je CA oprávněna požadovat dle podmínek dané CK zálohu až 100% ceny zájezdu ještě před jeho rezervací.

Lhůta pro vyžádání zájezdu je v rozmezí 3-10 dnů.



Při úspěšné rezervaci (vyžádání zájezdu) se stává zaplacená záloha ihned závaznou a vztahují se na ni storno podmínky dané CK.

V případě neúspěšné rezervace se zákazníkovi záloha vždy vrací v plné výši, pokud si však nevybere jiný zájezd.

### **VIII. Storno podmínky**

Storno podmínky se řídí storno podmínkami příslušné CK, u které byl zájezd zakoupen a která jej pořádá. CA si sama žádné storno poplatky neúčtuje.

### **IX. Zákaznický systém**

Součástí služeb CA je i bezplatné zasílání zvláštních nabídek a nabídek Last Minute pro zákazníky registrované do zákaznického systému.

CA si dále vyhrazuje právo nepravidelného zasílání nevyžádaných zpráv všem zákazníkům zařazeným do zákaznického systému CA. Zákazník má možnost kdykoli zrušit svou registraci v zákaznickém systému.

### **X. Reklamac**

Společnost TopFly s.r.o. je cestovní agenturou a neodpovídá za služby, které poskytuje pořádající CK. Z tohoto důvodu není oprávněna řešit reklamac zájezdů jménem pořádajících CK.

Společnost TopFly s.r.o. odpovídá za škodu vzniklou zákazníkům pouze z titulu poskytnutí špatných informací pracovníky CA při uzavírání smlouvy.

Společnost TopFly s.r.o. neodpovídá zákazníkům za škodu vzniklou z titulu poskytnutí služby zájezdu tou kterou CK, která zájezd pořádala. Odpovědnost za škodu jde k tíži CK, která daný zájezd pořádala.

Reklamac zájezdů se řídí reklamačním řádem pořádající CK.

Reklamac zájezdu je zákazník povinen zaslat písemně na adresu pořádající CK, popřípadě elektronickou formou na CA, která tuto reklamac postoupí pořádající CK.

Zákazník je povinen uplatnit reklamační nároky (vady zájezdu) u příslušné CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, anebo v případě, kdy se zájezd neuskutečnil ode dne, kdy měl být zájezd ukončen dle smlouvy o zájezdu. Lhůta k reklamaci (uplatnění vad zájezdu) je zachována také v případě, pokud byla tato písemně uplatněna řádně a včas u CA, která ji postoupí příslušné CK.

Reklamac (uplatnění vad zájezdu) musí obsahovat údaje, které jsou potřebné k identifikaci daného zájezdu a daného zákazníka, tedy:

- číslo smlouvy o zájezdu
- datum uzavření smlouvy o zájezdu
- název pořádající CK
- specifikace vady poskytnutého zájezdu
- to, čeho se zákazník domáhá

--- bezplatné odstranění vady

--- poskytnutí náhradního plnění, pakliže je to vzhledem k povaze plnění možné

--- přiměřenou slevu z ceny zájezdu

- v případě, pokud zákazník požaduje slevu z ceny zájezdu bankovní spojení zákazníka,
- reklamační protokol z místa pobytu, podepsaný delegátem CK, nejlépe také s podpisem osoby vlastníka objektu, popřípadě fotografiemi atd., v případě, pokud je reklamac uplatňována přímo na místě poskytovaných služeb.

V ostatním se řídí právo zákazníka, z titulu uplatnění vady zájezdu, řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## **XI. Alternativní řešení sporů**

V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u cestovní kanceláře poprvé.

Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

## **XII. Ochrana osobních údajů**

Zákazník je srozuměn s tím, že CA i CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, e-mailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích.

Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v předcházejícím článku v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CA a CK uvedeným v dokumentech, které má zákazník k dispozici (zejména hotely, přepravní společnosti, delegáti, ...). Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že osobní údaje zákazníka budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotely) či jiné třetí zemi (zejména letecké společnosti). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní agentura na žádost zákazníka.

Zákazník bere na vědomí, že jeho osobní údaje v rozsahu uvedeném v prvním článku tohoto paragrafu jsou předávány pojišťovněm, kde mají smluvní cestovní kanceláře sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku CK, a to z důvodu plnění zákonných povinností cestovní kanceláře vyplývajících z povinného pojištění cestovní kanceláře proti úpadku.

Zákazník bere na vědomí, že cestovní agentura je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní agentura bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a emailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení, včetně telemarketingu. Obchodní sdělení je cestovní agentura oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky.

Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má následující práva:

Souhlas se zpracováním osobních údajů může kdykoliv odvolat, a to buď podáním zaslaným na adresu cestovní kanceláře nebo emailem zaslaným na emailovou adresu [info@topfly.cz](mailto:info@topfly.cz).

Požadovat od správce osobních údajů přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. mohou požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námítky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

Požadovat opravu nepřesných osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu.

„Právo být zapomenut“, tzn. právo, aby správce vymazal jeho osobní údaje, pokud: (i) odvolá souhlas se zpracováním osobních údajů; (ii) jeho osobní údaje nebudou dále potřebné pro účely zasílání obchodních sdělení a uchování v databázi; (iii) jeho osobní údaje byly zpracovány protiprávně; (iv) jeho osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo České republiky; (v) jeho osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti, zejm. online, a to dříve než dovršil 18 rok.

Požadovat, aby správce omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo

protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) správce již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) vznesl námitku proti zpracování, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad jeho oprávněnými důvody. Pokud bylo omezeno zpracování jeho osobních údajů, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

Právo, aby správce údajů oznámil všechny opravy, výmazy a omezení zpracování jeho osobních údajů svým subdodavatelům, kteří taktéž zpracovávají jeho osobní údaje, pokud se to neukáže jako nemožné nebo to nevyžaduje nepřiměřené úsilí.

Podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Získat od správce osobních údajů kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je správce údajů povinen mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajích: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým mé osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

Získat své osobní údaje, které správce zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto mohu předat jinému správci, pokud (i) je zpracování mých osobních údajů založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá správce osobních údajů osobní údaje zákazníka jinému správci.

Právo, aby zákazník nebyl předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něj právní účinky nebo se ho jinak významně dotýká, pokud (i) to není nezbytné k uzavření nebo plnění smlouvy mezi zákazníkem a správcem; (ii) to není povoleno právem Unie nebo právem České republiky; nebo (iii) zákazník k tomuto zpracování nedal výslovný souhlas.

Právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů.

Právo, aby zákazníkovi, v případě porušení zabezpečení osobních údajů s následkem vysokého rizika pro jeho práva a svobody, správce oznámil toto porušení bez zbytečného odkladu.

Osobní údaje zákazníka budou vymazány či anonymizovány po třech měsících od splnění smlouvy o zájezdu. Výjimku tvoří údaje, k jejichž zpracování dal zákazník souhlas; údaje, jež CA a CK musí uchovávat ze zákonných důvodů a údaje, jež cestovní kancelář potřebuje pro uplatnění svých práv vůči zákazníkovi (např. pro účely vymáhání pohledávky).

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.3.2019. Těmito všeobecnými obchodními podmínkami se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.**