

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztah mezi cestovní agenturou TOPRAGUE, spol. s r.o. (dále jen „Agentura“) a jejími zákazníky (dále jen „Zákazník“) při zprostředkování cestovních služeb, včetně prodeje zájezdů, letenek, ubytování a dalších souvisejících služeb.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Cestovní agentura [TOPRAGUE, spol. s r.o., se sídlem V Jámě 1, Praha 1, 110 00, IČ 26768925, DIČ 26768925] je oprávněná k poskytování zprostředkovatelských cestovních služeb v souladu s platnými právními předpisy.

1.2. Tyto VOP se vztahují na všechny smluvní vztahy uzavírané mezi Agenturou a Zákazníkem, přičemž Agentura zprostředkovává cestovní služby třetími stranami (cestovními kanceláři, leteckými dopravci, hotely apod.).

2. Předmět smlouvy

2.1. Agentura zprostředkovává cestovní služby pro Zákazníka na základě objednávky, nebo poptávky. Služby mohou zahrnovat prodej zájezdů, ubytování, letenek, pronájem vozidel, pojištění a další služby, které jsou součástí nabídky Agentury.

2.2. Zprostředkování služeb Agenturou není považováno za organizování zájezdů.

3. Uzavření smlouvy

3.1. Smlouva o zprostředkování služeb je uzavřena okamžikem projevení souhlasu Zákazníka se zasláným potvrzením (emailové potvrzení, poukaz, voucher a případně jiné formy) o zajištění požadované služby Agenturou, a to prostřednictvím písemného, e-mailového nebo jiného formálního potvrzení.

3.2. Zákazník se zavazuje poskytnout Agentuře všechny potřebné údaje pro realizaci objednávky (poptávky). Osobní údaje, detaily o preferovaných službách apod.

4. Cena služeb a platby

4.1. Cena služeb, které Agentura zprostředkovává, je uvedena v potvrzení.

4.2. Zákazník je povinen uhradit cenu služeb ve lhůtě uvedené v potvrzení, nebo v závislosti na podmínkách poskytovatelů služeb, pokud to daná služba vyžaduje.

4.3. V případě, že Zákazník neprovede platbu včas, má Agentura právo zrušit zprostředkování služeb.

5. Zrušení a změny objednaných služeb

5.1. Zákazník má právo požádat o změnu nebo zrušení objednaných služeb. Změna objednaných služeb je považována za zrušení objednaných služeb a podléhájí storno poplatkům.

5.2. Storno poplatky jsou uvedeny v potvrzení zasláné Agenturou Zákazníkovi.

6. Práva a povinnosti Zákazníka

- 6.1. Zákazník je povinen zajistit, že všechny poskytnuté údaje (osobní, cestovní dokumenty, apod.) jsou správné a úplné.
- 6.2. Zákazník je povinen se dostavit k poskytovatelům služeb včas, řídit se pokyny poskytnutými Agenturou a dodržovat pravidla a předpisy stanovené poskytovateli služeb.
- 6.3. Zákazník je povinen se chovat k ostatním účastníkům cestovních služeb s úctou a dodržovat místní zákony a zvyklosti.

7. Odpovědnost Agentury

- 7.1. Agentura nenese odpovědnost za kvalitu, dostupnost nebo plnění služeb poskytnutých třetími stranami (cestovními kanceláři, hotely, leteckými dopravci apod.).
- 7.2. Agentura odpovídá pouze za zprostředkování služeb mezi Zákazníkem a třetími stranami. Agentura není odpovědná za zrušení nebo změnu služeb poskytovatelů.
- 7.3. Agentura doporučuje Zákazníkovi uzavřít vhodné cestovní pojištění, které pokrývá případné problémy při cestování (např. zrušení cesty, zdravotní problémy, ztráta zavazadel apod.).

8. Dárkové vouchery nebo vouchery jiného typu

- 8.1. Nelze požadovat vyplacení hodnoty v průběhu jeho platnosti.
- 8.2. Není možné nevyčerpanou částku nárokovat zpět.
- 8.3. Není možné požadovat vyplacení hodnoty po konci platnosti vouchery. Voucher bez náhrady zaniká.

9. Reklamace

- 9.1. Zákazník může reklamovat poskytované služby pouze u příslušného poskytovatele služeb (cestovní kancelář, letecký dopravce, hotel apod.). Agentura je povinna Zákazníkovi poskytnout kontaktní údaje na tyto poskytovatele a asistenci při podávání reklamace.
- 9.2. Agentura nezodpovídá za škody způsobené Zákazníkovi nebo jiným osobám během poskytování služeb.

10. Ochrana osobních údajů

- 10.1. Učiněním objednávky (poptávky) uděluje Zákazník Agentuře souhlas ke zpracování 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 zpracování osobních údajů dle smlouvy se rozumí rozsah zpracování osobních údajů dle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a nařízení (EU) 2016/679.
- 10.2. Zákazník také souhlasí s tím, aby Agentura (jako správce osobních údajů) zpracovávala osobní údaje za účelem zajištění požadovaných služeb, aby Agentura poskytla osobní údaje partnerům Agentury, 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. Agentura je oprávněna zpracovávat osobní údaje i za účelem občasného oslovení Zákazníka emailovou formou s nabídkou služeb. Zákazník souhlasí s tím, že Agentura 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 Agentury 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.

10.3. V případě, že Zákazník požaduje zajištění služby i ve prospěch třetích osob, objednáním 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.

10.4. 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.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tyto VOP jsou platné a účinné k datu 1.1.2025. Agentura si vyhrazuje právo změnit VOP kdykoliv.

11.2. V případě sporu mezi Agenturou a Zákazníkem je příslušný český soud.

11.3. Veškeré vztahy, které nejsou upraveny těmito VOP, se řídí platnými právními předpisy České republiky.