

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

I. Úvodní ustanovení

Cestovní agentura Fajn víkendy s.r.o., Velká Dlážka 2798/20, 750 02 Přerov (dále jen CA Fajn víkendy), IČ: 08810168, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 80936. Živnostenské oprávnění: Provozování cestovní agentury.
Datum vzniku: 2. 1. 2020. Doba platnosti oprávnění: na dobu neurčitou.

II. Uživatelé služeb

CA Fajn víkendy poskytuje služby všem zájemcům bez omezení, jen osoby mladší 18 musí mít souhlas svého zákonného zástupce, nebo musí mít doprovod starší 18 let.

III. Druhy služeb

CA Fajn víkendy poskytuje v zásadě 2 druhy služeb:

1. Standardní nabídkové (tj. s předem vyhlášeným programem, pevné stanoveným rozsahem služeb a cenami).
2. Objednávkové, tzv. forfaitové (tj. služby realizované na objednávku podle požadavků zákazníka).

IV. Vznik smluvních vztahů

Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné CA Fajn víkendy, na straně druhé pak zákazník. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CA Fajn víkendy, jehož obsahem je katalogová a příp. jiná dodatečná nabídka, vznikne následovně:

- 1) U nabízených výletů/zájezdů (dále jen zájezdy) na základě potvrzené písemné rezervace, za kterou se považuje objednávka/rezervace přijatá pouze e-mailem. Tato rezervace musí obsahovat veškeré náležitosti závazné objednávky (místo a termín zájezdu, počet osob z ČR, cizinců (včetně dětí) s uvedením data narození, telefonu a nástupního místa.
- 2) Souhlas se „Všeobecnými podmínkami“ CA Fajn víkendy stvrzuje zákazník platbou zálohy či úhradou plné ceny zájezdu. Za smluvní závazky dalších osob (spoluúčastníků zájezdu) uvedených v objednávce/rezervaci odpovídá zákazník, který objednávku/rezervaci podal a provedl platbu. Pokud zájezd pro cizince objednává tuzemec je povinen tuto skutečnost uvést.
- 3) U objednávkových výletů vybírá CA Fajn víkendy při převzetí předběžné písemné objednávky (s přesným rozsahem objednaných služeb) manipulační poplatek ve výši 300,- Kč/osobu. V odpovědi na tuto předběžnou objednávku uvede CA Fajn víkendy v nabídce případné nutné úpravy požadovaných služeb a sdělí předběžnou cenu. Vyhovuje-li zákazníkovi vypracovaná nabídka, vypíše pro CA Fajn víkendy závaznou objednávku/rezervaci.

Potvrzení objednávky/rezervace provede na doposud objednané služby ve formě dokladu „Potvrzení o zaknihování, potvrzení rezervace – výzva k zaplacení“.

Jakmile obdrží CA Fajn víkendy zálohovou platbu na svůj účet, ručí za smluvní vztah mezi zákazníkem a CA Fajn víkendy.

V. Ceny služeb a jejich úhrada

1) – Ceny služeb poskytovaných CA Fajn víkendy a zákazníkem v souladu se zákonem č. 526/1992 Sb. v platném znění. V nabídkách jsou uvedeny ceny pro občany ČR (není-li uvedeno jinak).

Zákazník bere na vědomí, že:

1) – Pokud v době od závazné objednávky služeb do termínu jejich realizace dojde ke změnám, které se projeví zvýšením dohodnuté ceny o více jak 10% (toto musí být zákazníkovi odesláno nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu), je cestovní agentura povinna tuto skutečnost zákazníkovi ihned oznámit. Pokud se rozhodne zákazník z tohoto důvodu od objednávky odstoupit, učiní tak neprodleně písemným oznámením. Zároveň je povinen vrátit CA Fajn víkendy všechny doklady, opravňující ho využívat dříve objednané služby (např. vydaný voucher). Bez vrácení těchto dokladů nelze provést případné vyúčtování objednávky.

2) – Úhradu objednaných služeb provádí zákazník do 5 dnů na doposud objednané služby ve výši 100% ceny těchto služeb (v době kratší 35 dnů před poskytnutím služby).

Žádáme Vás, abyste poukázali platbu pod příslušným přiděleným variabilním symbolem.

Platby bez potřebných údajů budeme brát jako neuhrazené.

Dělená platba – v případě dostatečného předstihu objednávky před uskutečněním zájezdu (minimálně 90 dnů) a písemné žádosti klienta (na objednávce) je možno platbu zálohy rozložit na 50% a 50%. První polovina je splatná do 3-5 dnů od „zaknihování“ pobytu. V každém případě platí, že plná hodnota zálohy na doposud objednané služby musí být uhrazena nejpozději 35 dní před odjezdem na zájezd (není-li s CA Fajn víkendy dohodnuto jinak).

3) – Zákazník zasílá ve vlastním zájmu ve stanoveném termínu pro CA Fajn víkendy potvrzení o zaplacení zálohy. Jedině tak může CA Fajn víkendy včas doručit zákazníkovi všechny potřebné doklady a informace. Bezhotovostní platbu doporučujeme realizovat minimálně 3 dny před splatností.

4) – Není-li záloha na doposud objednané služby (včetně případného doplatku u „dělené“ zálohové platby) uhrazena v termínech splatnosti (rozhodující je datum připsání platby na účet CA Fajn víkendy) vystaveného dokladu, je pobyt/výlet bez oznámení a náhrady stornován. V takovém případě hradí zákazník stornopoplatky. Po úhradě zálohy na doposud objednané služby v plné výši obdrží pokyny na cestu.

5) – V případě, že CA Fajn víkendy nemůže poskytnout během realizace všechny služby, které byly zákazníkem objednané a zálohově zaplacené, upraví přiměřeně cenu služeb při vyúčtování zálohy, případně po dohodě se zákazníkem nabídne náhradní služby. CA Fajn víkendy rovněž provede vyúčtování zálohy, dojde-li k cenovým změnám a ke změnám z vůle zákazníka (např. Rozšíření původně objednaných služeb aj.)

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. ZÁKAZNÍK MÁ PRÁVO ZEJMÉNA:

- Využívat veškerých jim objednaných a 100% zaplacených služeb.
- Reklamovat zájezd v souladu s „Reklamačním řízením“ CA Fajn víkendy (viz dále), pokud služby, které zákazník používá, neodpovídají svou kvalitou či rozsahem službám, které si zálohově uhradil.
- Kdykoli před realizací služeb odstoupit od smlouvy při úplném dodržení těchto „podmínek“, viz. oddíl VIII. „Stornovací podmínky“.
- Být přesně a včas informován o kvalitě, rozsahu, ceně a termínu objednaných služeb.

2. ZÁKAZNÍK JE ZEJMÉNA POVINEN:

- Uvést úplné a pravdivé informace v objednávce zájezdu.
- Zaplatit v požadovaném termínu vyčíslené platby na všechny doposud objednané služby.
- Dodržovat platné předpisy zařízení a subjektů, jejich služby používá. V případě porušení těchto předpisů tak závažným způsobem, že mu jsou další služby odepřeny, nemá nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoliv další finanční úhrady.

VI. Práva a povinnosti CA Fajn víkendy k zákazníkovi

- 1) – Právy a povinnostmi zákazníka jsou určena odpovídající práva a povinnosti CA Fajn víkendy.
- 2) – Služby, které nebyly zákazníkem objednány, může CA Fajn víkendy dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě a za předpokladu zálohové úhrady těchto služeb.
- 3) – CA Fajn víkendy, zejména v případech, které nemůže sama ovlivnit (ekonomické výkyvy, změna kurzu Kč, změny daňových sazeb, změny majitelů zařízení poskytujících služby, změny dodavatelů, překnihování hotelu, živelné pohromy apod.) a v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je u těchto služeb oprávněna:
 - a) změnit termín pobytu b) změnit ceny pobytu c) změnit program, trasu a způsob přepravy, způsob poskytnutí služeb aj. d) změnit místo pobytu e) zrušit smlouvu
 Výše uvedená oprávnění se vztahují rovněž na skutečnost, kdy nedošlo do 5 dnů před uskutečněním zájezdu k naplnění min. počtu klientů nebo v případě, že je realizace zájezdu pro cestovní agenturu ekonomicky neúnosná z důvodů výrazného překročení plánovaných nákladů. V případě výše uvedených změn musí cestovní agentura klienta neprodleně informovat. Pokud zákazník se změnami a) až d) nesouhlasí, má právo nejpozději do 3. kalendářních dnů od vyrozumění o změnách písemně od smlouvy odstoupit. Rozhodující je datum doručení odstoupení od smlouvy. V opačném případě se má za to, že se změnou souhlasí. Za podstatné změny se nepovažují: změna ceny o méně než 10%. Zde jsou další nároky vůči CA Fajn víkendy vyloučeny.
- 4) – Pokud zákazník již objednané služby uhradil a došlo k jejich zrušení ve smyslu bodu 3), je CA Fajn víkendy povinna vrátit tuto částku nejpozději do 21 dnů od zrušení smlouvy.. Po 3 měsících se promlčují nároky zákazníků, vyplývající ze smlouvy. Na žádné další náhrady nemá zákazník nárok.
- 5) – CA Fajn víkendy nenesou odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním tzv. „vyšší mocí“.

VIII. Stornovací podmínky a poplatky

- 1) – Zákazník má právo od rezervace stvrzené platbou odstoupit, i bez udání důvodu, nejpozději však do 35 kalendářních dnů před objednaným termínem, výhradně písemně elektronickou poštou (e-mail, nebo zprávou na naši facebookovou stránku Fajn víkendy. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu. Jednorázový storno poplatek činí 100 Kč v případě, že zálohové služby ještě nebyly uhrazeny. Byla-li již záloha nebo celá platba uhrazena (byť jen její první část), činí stornopoplatek 20% z celkové ceny objednaných služeb. Stornopoplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned.
- 2) – Při odstoupení od smlouvy po uvedené lhůtě je zákazník povinen uhradit následující stornopoplatky (není-li u jednotlivých pobytů uvedeno jinak):
Při úplném, nebo částečném stornu objednaných služeb bude objednateli vyúčtován stornopoplatek ve výši:

a) do 35 kalendářních dnů před započítáním zájezdu	20% z celkové ceny zájezdu
b) od 34 – 22 kalendářních dnů před započítáním zájezdu	30% z celkové ceny zájezdu
c) od 21 – 15 kalendářních dnů před započítáním zájezdu	50% z celkové ceny zájezdu
d) od 14 – 8 kalendářních dnů před započítáním zájezdu	80% z celkové ceny zájezdu
e) od 7 – 1 kalendářního dne před započítáním zájezdu	100% z celkové ceny zájezdu

- f) v den nástupu nebo neohlášená neúčast na zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu
Časově je definován „počátek poskytnutí služby“ již první hodinou dne, ve kterém se služba poskytuje. Výše uvedené lhůty jsou určeny pro individuální zákazníky. V případě objednávky pobytu pro skupinu (nad 15 osob) se ke stornovacím lhůtám přičítá 10 kalendářních dnů.
- 3) – V případě stornované objednávky, CA Fajn víkendy nejpozději do 21 dnů, po vrácení již vystavených cestovních dokladů, provede vyúčtování a vrácení úhrady služeb s odečtenými stornopoplatky. CA Fajn víkendy má právo odečíst stornovací poplatek od složené celé, nebo částečné zálohové platby.
- 4) – Pokud skutečně účelně vynaložené náklady (tímto se rozumí provozní náklady CA Fajn víkendy a smluvně sjednané náhrady dodavatelům služeb), či škody ke kterým došlo v souvislosti se zrušením objednávky budou vyšší, než úhrada zálohou, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 kalendářních dnů od provedení doúčtování.
- 5) – Pokud si zákazník objedná služby v době kratší než 35 (resp. 45) kalendářních dnů před počátkem poskytování služeb, platí stejné stornovací podmínky jak je uvedeno v bodě 2) a 4).
- 6) – Stornovací poplatek musí být uhrazen i v případě, kdy se zákazník zájezdu nezúčastní v důsledku jím udaných nesprávných nebo neúplných údajů na objednávce, nepředložení cestovních dokladů, (včetně voucheru) a nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů.
- 7) – Při jakékoliv změně zaknihování (původní objednávky), která nemění podstatně sjednaný předmět smlouvy a je provedena do 14 dnů před odjezdem na zájezd (změna jména nebo zařízení náhradníka, rozšíření, rozložení splatnosti apod.) činí poplatek 100,- Kč, u zahraničního pobytu 200,- Kč a je splatný ihned. V případě kratší doby (povolená změna je min. 7 kalendářních dní před odjezdem na zájezd, není-li uvedeno jinak) činí poplatek 200,- Kč. Při změně termínu pobytu, nebo místa pobytu v době kratší 35 (resp. 45) kalendářních dní před nástupem je tato změna posuzována jako storno (s příslušnými stornopoplatky) a nová objednávka. V případě nedodržení termínu splatnosti zálohy či doplatku činí poplatek 100,-
- 8) – V případě změny osoby účastníka zájezdu (pobytu) musí „Oznámení o změně“ obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou, a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

IX. Reklamační řízení

- 1) – V případě, že služby obsažené v ceně zájezdu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě má účastník právo na reklamaci.
- 2) – Pro dosažení rychlého a objektivního vyřízení případně reklamace doporučujeme zákazníkovi postupovat následovně: a) - reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u vedoucího zařízení poskytující zálohově zaplacené služby nebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. Podle možnosti doporučujeme sepsat na místě o reklamaci stručný protokol. V zásadě platí, že pokud má reklamace splnit svůj účel, má být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamace. Jedině tak může být závadný stav objektivně prokázán, neodkladně odstraněn a služba doplněna nebo poskytnuta znovu. Později uplatněné reklamace se poskytovateli služeb jen velmi obtížně prokazují. Zákazníkovi se doporučuje rovněž podle možnosti aktivně přispívat k odstranění závad.
- b) – pokud se zákazník rozhodne uplatnit reklamaci, učiní tak písemně (případně s ním sepíše reklamační protokol prodejce pobytu, který pak zákazník podepíše) s podrobným soupisem zjištěných závad, s udáním identifikace odpovědného pracovníka zařízení, kterému byly na místě tyto závady ohlášeny. Rovněž uvede, jak byly (nebo nebyly) závady odstraněny a zda o tom byl na místě sepsán protokol. Je vhodné si tento „protokol“ nechat pracovníkem poskytovatele služeb na místě podepsat. Je-li mu podpis odmítnut, je vítán kontakt (adresy a kontakt) nestranného svědka.

Účelné a prospěšné pro včasné vyřízení reklamace je rovněž vyžádat si od dodavatele služeb) svůj „Voucher“, kterým se zákazník prokázal při nástupu pobytu. Zde do voucheru doporučujeme provést zápis, že „služby byly reklamovány“ a voucher ubytovateli odevzdat. (POZOR! Není-li případná reklamace uplatněn na místě, může být dodavatelem služeb dodatečně zpochybněna a nepodaří se ji prokázat!) CA Fajn víkendy má pak při vedení reklamačního řízení s dodavatelem služeb obtížnou pozici při vyjednávání výhod ve prospěch zákazníka.

3) Reklamaci podává zákazník u cestovní agentury, zásadně písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce po ukončeném zájezdu (čerpání služby) nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být pobyt ukončen. Součástí reklamace je výše popsany „protokol“ o vadných službách. Bude-li po prošetření reklamace u cestovní agentury shledána jako oprávněná, má účastník právo na poskytnutí přiměřené slevy. Předmětem reklamace nemohou být služby, které nebyly v CA Fajn víkendy zálohově zaplacené.

4) Výsledek, případně průběh reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace.

5) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní agentury, nebo k okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě který zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zálohově zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi (není-li dohodnuto jinak) nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny pobytu. Náhrada nečerpaných služeb je možná pouze v případě, pokud je poskytovatel služeb bude refundovat.

X. Přechodná a závěrečná ustanovení

Zákazník úhradou byt' i 50% zálohy potvrzuje, že se Všeobecnými podmínkami souhlasí a zavazuje se je respektovat.

XI. GDPR

**Společnost Fajn víkendy pracuje v souladu s nejnovějším nařízením GDPR.
Ke všem informacím, které jste nám poskytli, přistupujeme zodpovědně,
s respektem a samozřejmě podle všech aktuálních právních norem.**

Činnost cestovní agentury vyžaduje, aby byly zpřístupněny některé osobní údaje zákazníků a aby je společnost Fajn víkendy jako zpracovatel ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“) a příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů na základě pokynů Zastoupeného a pro účely své činnosti zpracovával. Společnost Fajn víkendy se je jako zpracovatel zavazuje v souladu s GDPR a dalšími příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů tyto osobní údaje zpracovávat, a to prostředky, způsobem, v rozsahu, po dobu a za účelem, jak je dohodnuto níže.

XI. 1. Osobní údaje klientů budou ze strany společnosti Fajn víkendy zpracovávány manuálně a případně také automatizovaně v elektronické podobě, zejména následujícími způsoby zpracování:

- a) shromažďování,
- b) ukládání na nosiče informací
- c) zpřístupňování výhradně v rámci daného zájezdu
- d) používání výhradně v rámci daného zájezdu
- e) uchovávání pouze ve společnosti Fajn víkendy
- f) likvidace.

XI. 2. Ke zpracování osobních údajů klientů bude ze strany společnosti Fajn víkendy docházet výlučně za účelem plnění povinností zejména k oslovení příslušného klienta za účelem nabídek a prodeje zájezdů.

XI. 3. Fajn víkendy bude zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro plnění svých povinností, a to v maximálním rozsahu následujících identifikačních a kontaktních údajů klientů v závislosti na charakteristice konkrétního zájezdu:

- a) jméno a příjmení;
- b) e-mail;
- c) datum narození, rodné číslo;
- d) státní příslušnost;
- e) číslo pasu, datum expirace pasu;
- f) zdravotní omezení, je-li tato informace relevantní pro přepravu, ubytování;
- g) telefonní číslo;
- h) datum poslední komunikace klienta s CA Fajn víkendy

V Olomouci 2. 1. 2020