

## (1) ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- (1) Provozovatel Ing. Miroslava Kohoutová, se sídlem Volyňská 41, 386 01 Strakonice, identifikační číslo: 01367901 (dále jen „Provozovatel“) je oprávněným provozovatelem a správcem internetového serveru [www.findholiday.cz](http://www.findholiday.cz) (dále jen „findholiday“). Server využívá celosvětové síť internet k provozování cestovní agentury.
- (2) Server zprostředkovává služby v oblasti cestovního ruchu.
- (3) Tyto obchodní podmínky Serveru (dále jen „Smluvní podmínky“) upravují právní vztahy vznikající mezi provozovatelem a níže uvedenými osobami.

## (2) ZÁKLADNÍ POJMY

- (1) Zájezdem se pro účely těchto Smluvních podmínek rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou základních služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin, nebo když zahrnuje ubytování přes noc, a) doprava, b) ubytování, c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část Zájezdu nebo jejichž cena tvoří významnou část souboru nabízených služeb. V případě, že je předmětem plnění pouze jedna z výše uvedených služeb a nejedná se tak o Zájezd, uplatní se na tuto službu obdobně všechna ustanovení o Zájezdu dle těchto Podmínek, není-li výslovně uvedeno či mezi stranami dohodnuto jinak.
- (2) Findholiday je cestovní agentura, která je autorizovaným prodejcem Zájezdů renomovaných cestovních kanceláří (dále jen „CK“), se kterými má uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení. Všechny CK, se kterými Findholiday spolupracuje, řádně doložily své pojištění proti úpadku CK.

## (3) DALŠÍ INFORMACE

- (1) Nabídka zájezdů na Findholiday je pravidelně aktualizována na základě dat od CK, které jsou pořadatelem nabízených Zájezdů. Findholiday nezodpovídá za případné změny jednotlivých nabídek ze strany jednotlivých CK.
- (2) Findholiday si vyhrazuje právo na chyby v publikovaných informacích (cenách, termínech, apod.). Závazná je pouze cena a další informace, které jsou součástí platně uzavřené smlouvy o Zájezdu s příslušnou CK
- (3) Zájezd si může zakoupit jakákoliv osoba starší 18 let, která uzavře prostřednictvím Findholiday příslušnou smlouvu o Zájezdu, nebo ta osoba, v jejich prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je pro účely těchto smluvních podmínek i osoba, která odeslala nezávaznou objednávku na zájezd nebo jinou službu prostřednictvím Findhome.cz.
- (4) Finanční prostředky za zájezd nejdou v žádném případě na účet Findholiday, ale pouze na účet konkrétní CK. Findholiday je pouze zprostředkovatelem zájezdu.

## (4) OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- (1) Objednávka je vytvořena prostřednictvím internetové aplikace [www.findholiday.cz](http://www.findholiday.cz) a je až do podpisu smlouvy o zájezdu nezávazná. Každý zákazník může uzavřít neomezené množství objednávek. Findholiday následně zjistí u CK, zda je zájezd volný. Zvláště u zájezdů last minute se může stát, že dojde během okamžiku k vyprodání kapacit. Findholiday v tomto případě informuje zákazníka a pokusí se s ním najít alternativní řešení.
- (2) Findholiday si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností, které mohly vzniknout při zadávání informací o zájezdu nebo v důsledku změn okolností na straně CK.

- (3) Postup vyřízení objednávky je následující:
- a. Findholiday po obdržení objednávky provede rezervaci zájezdu u CK, a to v co nejbližším možném termínu. Některé rezervace mohou být realizované pouze v průběhu pracovní doby CK.
  - b. Zákazník je kontaktován pracovníkem Findholiday a je informován o postupu při uzavírání smlouvy, případně jsou dořešeny určité nesrovnalosti nebo změněny parametry objednávky dle přání zákazníka.
  - c. Zákazníkovi je následně elektronicky zaslána smlouva o zájezdu. Jejím podpisem a následným zasláním na e-mailovou adresu Findholiday, včetně dokladu o zaplacení, se smlouva stává závaznou. Zájezd je zákazníkem zaplacen v plné výši, a to na účet příslušné CK dle smlouvy o zájezdu.
  - d. Pokud zákazník nezašle na e-mailovou adresu Findholiday platnou smlouvu včetně dokladu o zaplacení před uplynutím doby rezervace, rezervace propadá bez jakékoliv náhrady vůči zákazníkovi. V tomto případě bude Findholiday hledat se zákazníkem alternativní způsob řešení.
  - e. Smlouva nabývá účinnosti potvrzením ze strany Findholiday, resp. příslušnou CK.
- (4) Před uzavřením smlouvy je na žádost zákazníka Findholiday povinna předložit doklad o pojištění záruky proti úpadku CK, která je provozovatel zájezdu.
- (5) Findholiday je dále povinna sdělit zákazníkovi údaje o pasových a vízových požadavcích.
- (6) Není-li u zájezdu uvedeno jinak, cena za dítě je platná pro dítě na 1. přistýlce v doprovodu dvou osob. Nabídka je omezena věkem dítěte dle pokynů pořadatele zájezdu.
- (7) Zákazník si je vědom, že pořádající CK může využívat služeb obchodních partnerů.
- (8) Zákazník nemůže postoupit smlouvu o zájezdu třetí osobě.

## (5) PLATBA

- (1) Informace o platbě jsou zákazníkovi předány prostřednictvím smlouvy o zájezdu, případně prostřednictvím e-mailové komunikace.
- (2) Zákazník provádí platbu přímo na účet pořadatele zájezdu. Jeho finanční prostředky nejdu přes účet Findholiday.
- (3) Zákazník zaplatí 100% ceny zájezdu, není-li ve smlouvě mezi účastníky uvedeno jinak.
- (4) Zákazník za zájezd platí přímo na účet dané CK nebo bankovním převodem. Vždy ale pošle Findholiday potvrzení o zaplacení. Mohou nastat výjimky, vzhledem k obsazenosti letů, zájezdů nebo z jiných příčin, kdy budou zákazníkovi předány jiné instrukce pro platbu než ty uvedené v těchto Smluvních podmínkách
- (5) Zákazník bere na vědomí, že po podpisu smlouvy může ve výjimečných případech nastat situace, kdy daná CK zájezd nepotvrdí. V takovém případě se smlouva od počátku ruší a zákazník má nárok na bezodkladné vrácení všech uhrazených finančních prostředků.
- (6) Zákazník souhlasí, že Findholiday, respektive příslušná CK (není-li stanoveno v obchodních podmínkách CK jinak) je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to za těchto podmínek:
  - a. dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a to maximálně o částku, o kterou se zvýší cena pohonných hmot u příslušného zájezdu; anebo

- b. dojde-li ke zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a to maximálně o částku, o kterou se zvýší cena předmětných plateb u příslušného zájezdu; anebo
- c. dojde-li ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

Informace o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi odeslána nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak Findholiday, resp. příslušné CK, nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

- (7) Je-li Invia nebo CK nucena z objektivních důvodů změnit podmínky Smlouvy či cenu za Zájezd, má Zákazník ve lhůtě pěti (5) dní od doručení návrhu na změnu Smlouvy možnost od Smlouvy odstoupit; v opačném případě se má za to, že Zákazník s navrhovanou změnou Smlouvy souhlasí.

## (6) CESTOVNÍ DOKLADY

- (1) Povinností zákazníka je mít s sebou platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Shengenském prostoru. Každý zákazník je povinen si ověřit důležité informace, které souvisejí s jeho vstupem do vybrané destinace nebo do zemí, jimiž s využitím pozemní dopravy projíždí. Vízové formalities si musí zákazník zařídit vždy sám před vycestováním. Za případné neudělení víza z důvodu neplatného pasu nenese Findholiday žádnou odpovědnost.
- (2) Zákazník si je vědom skutečnosti, že do různých destinací může být stanovena odlišná minimální platnost pasu. U většiny destinací se jedná o minimální platnost 6 měsíců. Bližší informace nalezne zákazník na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky. Jeho prostřednictvím si jsou cestující povinni ověřit aktuální vízové, bezpečnostní a další podmínky související se vstupem do země a pobyt v této zemi. Findholiday nenese žádnou odpovědnost v případě, že zákazník nemá splněné podmínky minimální platnosti pasu a zákazníkovi nevzniká žádný nárok na vrácení ceny zájezdu.
- (3) Příslušné doklady zajišťované Findholiday, resp. CK, jako jsou např. vouchery, letenky apod. obdrží zákazník od Findholiday nebo CK obvykle 3-5 dní před odjezdem. V některých případech mohou být předány až přímo na místě odjezdu. V případě letu leteckou společností, která nevyžaduje ani elektronické letenky, či v případě ubytování v takovém ubytovacím zařízení, které nevyžaduje ani elektronické vouchery, se Zákazník na letišti i v ubytovacím zařízení prokáže pouze cestovním dokladem, případně občanským průkazem.

## (7) ZÁJEZDY NA VYŽÁDÁNÍ

- (1) V některých případech se může zákazník pokusit vyžádat další místa, přestože zájezd byl již vyprodán
- (2) Zákazník bere na vědomí, že u těchto zájezdů je ze strany CK nutné vyžádat volnou kapacitu nejdříve u příslušného zahraničního partnera (hotelu).
- (3) V tomto případě je Findholiday oprávněna vyžadovat od zákazníka zaplacení zájezdu ještě dříve než je zájezd potvrzen ze strany zahraničního partnera.
- (4) V okamžiku úhrady dochází mezi Findholiday, resp. CK a zákazníkem k uzavření smlouvy o zájezdu. Smlouva zaniká v případě, že zahraniční partner nepotvrdí rezervaci. Zákazníkovi se následně vrací zaplacená částka v plné výši.

## (8) STORNO ZÁJEZDU A Odstupné

- (1) Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit. Není-li důvodem pro odstoupení zákazníka porušení povinností CK vyplívající ze smlouvy s CK nebo ze zákona je zákazník povinen zaplatit příslušné CK odstupné. Konkrétní podmínky odstoupení od smlouvy jsou součástí obchodních podmínek dané CK.
  - a. zákazník není povinen hradit žádné odstupné, dojde-li k odstoupení dříve, než je zaplacená záloha na zájezd či uzavřena smlouva;
  - b. po uzavření smlouvy a úhradě zálohy či celé částky za zájezd, jehož pořadatelem je CK, je zákazník povinen uhradit odstupné ve výši stanovené v obchodních podmínkách dané CK.
  - c. Zákazník je povinen zaplatit odstupné také tehdy, dojde-li k odstoupení ze strany CK z důvodů porušení povinností ze strany Zákazníka.
  - d. odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou s podpisem zákazníka, a to v pracovní době pořadatele zájezdu.
  - e. Rozhodující je čas doručení. Bližší informace o odstoupení jsou v obchodních podmínkách dané CK.

## (9) ODMÍTNUTÍ ZÁKAZNÍKA

- (1) Findholiday si vyhrazuje právo odmítnout jakoukoliv objednávku nebo uzavření smlouvy. A to zejména v těchto případech:
  - a. zákazník zasílá opakovaně neúplné nebo úmyslně nesprávné objednávky; nebo
  - b. zákazník neuveden správné kontaktní údaje na svoji osobu; nebo
  - c. zákazník ve více než dvou případech po sobě jdoucích bezdůvodně nezplatí zálohu nebo celou částku za objednaný zájezd,
  - d. zákazník ve více než dvou případech nezašle podepsanou cestovní smlouvu v souladu s těmito podmínkami.

## (10) ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- (1) Zákazník dává Findholiday ve smyslu ustanovení § 5 ZOOÚ, výslovný a dobrovolný souhlas se zpracováním a uchováním svých osobních údajů uvedených na objednávce anebo ve Smlouvě. Poskytnuté osobní údaje nebudou Findholiday zpracovány pro jiné účely než pro účely nabízení služeb cestovní agentury a nabízení jiných služeb pod obchodní značkou Findholiday, a to po neomezenou dobu a v rozsahu poskytnutých údajů.
- (2) Je-li mezi poskytnutými údaji elektronický kontakt na zákazníka, zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ze strany Findholiday. Zákazník může tento souhlas odmítnout zasláním e-mailu „*Nezasílat obchodní sdělení*“ na [info@findholiday.cz](mailto:info@findholiday.cz).
- (3) Osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny pouze příslušným CK, a to za účelem plnění smlouvy a pro účely zpracování osobních údajů pro účely pořádání zájezdu.
- (4) Pokud Zákazník požádá o informaci o zpracování svých osobních údajů v souladu s § 12 ZOOÚ, je Findholiday povinna tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že Findholiday provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat Findholiday o vysvětlení či požadovat, aby Findholiday odstranila takto vzniklý stav; zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li Findholiday žádosti podle předchozí věty, má Zákazník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (toto právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů se svým podnětem může využít i přímo). Ochrana osobních údajů a jejich zpracování bude realizováno v souladu se ZOOÚ.

## (11) ODPOVĚDNOST ZA PORUŠENÍ ZÁKAZKŮ

- (1) Případné reklamace Zájezdu či služeb Findholiday doporučuje řešit na místě pobytu s delegátem příslušné CK nebo na recepci ubytovacího zařízení, aby mohly být vady ihned odstraněny či napraveny delegátem CK, ubytovacím zařízením apod. Findholiday doporučuje pro vyřízení reklamace nechat si reklamované skutečnosti potvrdit písemně podpisem zástupce příslušné CK či ubytovacího zařízení.
- (2) Reklamaci zákazník řeší přímo s pořadatelem zájezdu, příslušnou CK. Findholiday nicméně uvítá informaci o jakémkoliv problému kvůli zkvalitňování služeb zákazníkům. V případě, že chce zákazník řešit reklamaci přímo přes Findholiday, je Findholiday povinna od něj převzít veškeré podklady a neprodleně je zaslat příslušné CK.
- (3) **Pokud se zákazník rozhodne reklamovat Zájezd či jinou poskytnutou službu až po ukončení zájezdu, je třeba reklamaci zaslat bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo od okamžiku, kdy měl být zájezd ukončen, jinak nárok zaniká).**
- (4) O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník vyrozuměn ze strany pořádající CK v souladu s reklamačním řádem CK, a to nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace, pokud se zákazník s pořádající CK nedohodne na delší lhůtě.
- (5) Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém (v destinaci v průběhu Zájezdu).
- (6) Zákazník se zavazuje poskytovat Findholiday a pořádající CK součinnost při šetření reklamace a prokazování reklamovaných skutečností.

## (12) DALŠÍ USTANOVENÍ

- (1) Zákazník je po návratu z dovolené požádán o vyplnění dotazníků, který shrnuje a hodnotí průběh zájezdu a služby CK a Findholiday. Jedná se o důležité informace, které Findholiday umožní poskytování lepších služeb.
- (2) Findholiday se zavazuje o dlouhodobé usilování lepších podmínek pro své zákazníky. Například odstraňování hotelů, v nichž byli klienti opakovaně nespokojeni ze své nabídky.
- (3) Zákazník má povinnost se seznámit s těmito podmínkami a s podmínkami pořadatele zájezdu.
- (4) Tyto podmínky vstupují v platnost 14. března 2015.