

Všeobecné obchodní podmínky

Úvodní ustanovení

Tringa Travel s.r.o., IČ: 08657831, se sídlem U Potoka 754, 566 01 Vysoké Mýto - cestovní agentura (dále jen CA) je autorizovaným prodejcem zájezdů cestovních kancelářích (dále jen CK), se kterými má řádně uzavřené smlouvy o zprostředkování prodeje zájezdů. Všechny zastoupené CK, jejichž zájezdy jsou zařazeny do databáze zájezdů, jsou řádně pojištěny proti úpadku. Pořádající kanceláře jsou uvedeny u všech zájezdů v databázi cestovní agentury.

Objednávky a rezervace

Každý uživatel, který si nainstaloval mobilní aplikaci Tringa, si může nezávazně objednat jeden nebo více zájezdů, dokončením rezervačního procesu v aplikaci. Objednávka nesmí obsahovat nepravdivé informace (např. neplatné telefonní číslo, e-mail, apod.). Po obdržení nezávazné objednávky CA ověří, zda je zájezd volný a pokud ano, vytvoří u pořádající CK předběžnou rezervaci na zákaznicko jméno. Pokud zájezd volný není (např. z důvodu vyčerpání kapacity), oznamuje informaci CA zákazníkovi a navrhne mu další alternativy. Při více zaslaných objednávkách CA ověřuje volnou kapacitu zájezdů v takovém pořadí v jakém byly objednávky přijaté. Doba platnosti předběžné rezervace je zpravidla několik dnů, u zájezdů typu Last Minute několik hodin. Ihned po vytvoření rezervace jsou zákazníkovi od CA předány informace o trvání rezervace a celkové ceně zájezdu. V případě potvrzení rezervace sdělí CA všechny údaje potřebné k vyplnění cestovní smlouvy. Vyplněním cestovní smlouvy pošle CA e-mailem zákazníkovi spolu s potvrzením o pojištění CK proti úpadku, všeobecnými obchodními podmínkami a způsobem platby. Zákazník smlouvu zkontroluje a případně další doplňující údaje o spolucestujících a podepsanou smlouvu odešle e-mailem do CA spolu s dokladem o uhrazení platby. Svým podpisem zákazník stvrzuje správnost údajů na cestovní smlouvě, souhlas s obchodními podmínkami a souhlas s tím, že obdržel všechny přílohy, které tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy. Po obdržení podepsané cestovní smlouvy a dokladu o provedení platby, zasílá CA cestovní smlouvu k potvrzení pořádající CK. Smlouva se stává závaznou v okamžiku jejího potvrzení ze strany pořádající CK.

Pozn.

CA si vyhrazuje právo nepřijmout neúplné či zavádějící objednávky (např. bez telefonního kontaktu) a to i bez informování zákazníka. Taktéž v případě zjištění, že došlo ze strany zákazníka v objednávce k uvedení nepravdivých informací, vyhrazuje si CA právo objednávku dále nevyřizovat. CA si rovněž vyhrazuje právo nevyřizovat objednávky zákazníků, kteří již dříve podepsali cestovní smlouvu a neuhradili rezervovaný zájezd, případně zákazníků, kteří opakovaně neodeslali zpět do CA podepsanou cestovní smlouvu. CA nenesou odpovědnost za následky pozdního obdržení podepsané cestovní smlouvy, nebo

za následky vzniklé vyplněním chybných údajů v cestovní smlouvě. CA si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností, které mohly vzniknout chybou při zadávání dat do systému.

Platební podmínky

Obecně platí, že úhrada zájezdů objednaných více než 1 měsíc před nástupem probíhá zpravidla tak, že zákazník zaplatí zálohu ve výši 50% z ceny zájezdu, doplatek do plné ceny zaplatí nejpozději 30 dní před odjezdem. U zájezdů objednaných méně než 1 měsíc před nástupem a nejčastěji zájezdů typu Last Minute platí vždy zákazník celkovou cenu jednorázově v den podpisu smlouvy.

Platební podmínky zájezdů se řídí platebními podmínkami jednotlivých cestovních kanceláří. O termínech, způsobu a výši plateb je zákazník vždy informován před podpisem cestovní smlouvy. Platby lze provést platební bránou přímo v aplikaci Tringa, bankovním převodem na účet CA nebo CK, složenkou, složením hotovosti v bance, nebo na pobočce CK.

CA nenese odpovědnost za následky pozdní platby zálohy nebo doplatku ze strany zákazníka, ani za případné storno ze strany pořadající CK ze stejného důvodu. V případě zrušení pořádaného zájezdu ze strany CK, CA resp. CK bez zbytečného odkladu vrátí platbu za takto zrušený zájezd. CA nenese odpovědnost za další případné náklady, které v takovém případě zákazníkovi vzniknou.

Při zprostředkování ubytování či jakýchkoli jiných služeb neposkytovaných prostřednictvím smluvních partnerů, si cestovní agentura účtuje provizi ve výši 10% z celkové ceny zprostředkované služby.

Cestovní doklady

Cestovní doklady a pokyny k odjezdu či odletu (vouchery, letenky, doklady o pojištění atd.) obdrží klienti zpravidla týden před začátkem zájezdu od CA nebo pořadatelské CK (e-mailem či poštou). Letenky mohou být předány přímo na letišti před odletem. Cestovní doklady a pokyny u zájezdů typu Last Minute jsou zákazníkům poskytnuty v nejbližším možném termínu po podpisu cestovní smlouvy a úhradě zájezdu.

Storna

Storno podmínky se řídí storno podmínkami pořadající CK, u které byl zájezd rezervován a zaplacen. Před podepsáním smlouvy a zaplacením zálohy může zákazník zájezd stornovat bez stornopoplatků. Zrušení objednávky musí být zákazníkem doručeno e-mailem do CA, ta následně věc předává k vyřízení CK.

Reklamacce

Reklamovat zájezd je možné buď u nás v CA nebo přímo u CK organizátora zájezdu. CA však ze zákona nezodpovídá za kvalitu poskytnutých služeb ze strany CK a stejně tak není oprávněna reklamace vyřizovat, ale může zákazníkovi pomoci při předání reklamace k relevantní cestovní kanceláři. Lhůta pro uplatnění reklamace je do tří měsíců od skončení zájezdu, popřípadě ode dne, kdy měl zájezd skončit. Jako doporučení k reklamaci radíme přidat reklamační protokol z místa pobytu podepsaný delegátem CK, fotodokumentaci apod. CK je povinna se k reklamaci vyjádřit ve lhůtě stanovené zákonem.

Osobní údaje

Zákazník poskytnutím svých osobních údajů uděluje souhlas se správou, zpracováním a uchováním svých osobních údajů CA. Osobní údaje mohou být zpracovány po dobu neurčitou a jsou bezpečně zpracovány, dále mohou být využity k činnostem CA za účelem usnadnění kontaktu se zákazníkem v budoucnu a k činnostem za účelem nepravidelného oslovení zákazníka s nabídkou služeb CA. Tyto činnosti budou prováděny v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů. Zákazník může kdykoliv písemně zrušit svůj souhlas a jeho data budou z databáze CA vymazána.

Zpracováváme zejména tyto kategorie osobních údajů:

a) Základní identifikační údaje

Základní identifikační osobní údaje jsou součástí každé smlouvy, kterou s CK uzavíráte. Patří mezi ně zpravidla titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu) číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis. Pokud podnikáte obchodní firmu, IČO a sídlo).

b) Kontaktní údaje

Mezi kontaktní údaje patří zejména kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefon.

Zpracování osobních údajů je prováděno CA, osobní údaje však pro CA mohou zpracovávat i tito zpracovatelé:

Partneři provozující platební systémy pro potřeby zajištění platby, především v souvislosti s platbou kartou. Zejména společnosti **ČSOB**

Cestovní kanceláře a další třetí strany, které zajišťují dodatečné služby k zájezdu, pokud je to nezbytné pro vyřízení objednávky.

Poskytovatel infrastruktury a databázového hostingu:

DigitalOcean, LLC

101 Avenue of the Americas, 10th Floor

New York, NY 10013

Poskytovatel e-mail hostingu:

Mailgun Technologies, Inc.

548 Market St. #43099

San Francisco, CA 94104

Případně další poskytovatelé zpracovatelských softwarů, služeb a aplikací, které však v současné době společnost nevyužívá.

Vezměte na vědomí, že podle zákona o ochraně osobních údajů máte právo:

- vzít souhlas kdykoliv zpět,
- požadovat po nás informaci, jaké vaše osobní údaje zpracováváme,
- požadovat po nás vysvětlení ohledně zpracování osobních údajů,
- vyžádat si u nás přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit,
- požadovat po nás výmaz těchto osobních údajů,
- v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů
- obrátit se na nás nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů.