

**Všeobecné obchodní podmínky společnosti FINETIME, s.r.o.**,  
se sídlem Lamačova 842/14, Praha 5 – Hlubočepy, PSČ 152 00, IČ: 242 04 561,  
zapsané dne 16. ledna 2012 v OR u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 188406,

## I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) platí pro smluvní vztahy s klienty na produkty a služby společnosti FINETIME s.r.o. od 1. 1. 2015 v souladu s ustanovením § 1751 a násl. občanského zákoníku č. 89/2012 Sb..  
VOP jsou zveřejněny na internetových stránkách: <http://finetime.cz/wpcontent/uploads/2013/02/FINETIME-VOP.pdf>
- 1.2. FINETIME s.r.o., dále jen agentura, poskytuje služby převážně pro firemní klientelu.
- 1.3. Účastníci na zařízených akcích mohou být:
  - a) fyzické osoby starší 18 let;
  - b) osoby mladší 15 let pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let;
  - c) účastníci v rozmezí 15–18 let věku se souhlasem zákonného zástupce, pokud se tento sám akce neúčastní.
- 1.4. Vzájemný vztah a právní poměr mezi agenturou a objednavatelem se řídí ustanoveními občanského zákoníku a těmito VOP.

## II. Druhy akcí a služeb

Agentura organizuje tyto druhy služeb:

- 2.1. Kombinace služeb cestovního ruchu nepřesahujících 24 hodin – tzv. „zážitků“.
- 2.2. Prodej sportovního vybavení.
- 2.3. Sportovní a expediční, tj. s předem vyznačeným předběžným programem s možností dílčích změn v průběhu.
- 2.4. Organizaci školení, kongresů, prezentací.
- 2.5. Školní výcvikové kurzy.
- 2.6. Další služby v oblasti firemních akcí, včetně sportovní činnosti.
- 2.7. Catering.
- 2.8. Provizní prodej zájezdů cestovních kanceláří

## III. Vznik smluvních vztahů

- 3.1. Smluvní vztah mezi agenturou a klientem vzniká zpravidla uzavřením Smlouvy o zajištění služeb s právnickou osobou, případně fyzickou osobou, která se řídí konkrétními podmínkami, uvedenými ve vzájemné dohodě, přičemž předpokladem vzniku smluvního vztahu je písemná objednávka s přesným rozsahem služeb.
- 3.2. Smlouva o zajištění služeb může být nahrazena podepsanou písemnou objednávkou ze strany zákazníka a potvrzena agenturou.
- 3.3. Podmínkou ke vzniku smluvního vztahu je mimo jiné souhlas s těmito „Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti FINETIME s.r.o.“. Podpisem smlouvy či objednávky klient automaticky stvrzuje souhlas s těmito VOP.

## IV. Předmět služeb a způsob jejich zajišťování

- 4.1. Předmětem zajišťování jsou aktivity, akce, zájezdy, ubytovací, stravovací, přepravní, tlumočnické, průvodcovské a jiné služby, které jsou organizovány agenturou a účastníkům poskytovány za úplat. Tyto služby zajišťuje agentura vlastními silami nebo zprostředkováním a obstaráním služeb, dodávaných tuzemskými či zahraničními dodavateli.
- 4.2. Předmětem zajištění ve smyslu těchto podmínek však není činnost při prodeji přepravních dokladů a vybraných zájezdů, kterou agentura obstarává na základě objednávky u tuzemských a zahraničních dopravců, případně cestovních kanceláří.
- 4.3. Agentura zpravidla zajišťuje své služby a přepravní doklady pro jednotlivé účastníky akcí a zájezdů na jméno. Převod na jinou osobu (osoby) je možný jen se souhlasem agentury.
- 4.4. Vymezení zájezdu, nebo akce obsahuje termín, program, služby poskytnuté během zájezdu, nebo akce a cenu zájezdu, nebo akce.
- 4.5. V programu zájezdu, nebo akce jsou uvedeny pouze podstatné body programu (na trase pouze významné zastávky).

## V. Práva a povinnosti účastníků

- a) Rezervovat termín, místo akce a specifikovat požadované služby a konkrétní aktivity;
- b) Veškerých aktivit v rámci akcí a zájezdů se klient účastní výlučně na svoji vlastní odpovědnost. Klient musí sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému zvládnutí zvolené aktivity. Informace o případných omezeních, které se mohou týkat některých nabízených aktivit (např. věk, zdravotní a tělesná způsobilost, případně požadavek na zdravotní prohlídku), jsou uvedeny v informacích, které jsou součástí nabídky. Některé z nabízených služeb jsou závislé na počasí. Pokud dojde ke zrušení aktivit z důvodu nepříznivého počasí v den konání akce, neodpadá klientovi povinnost uhradit náklady za aktivity či služby, které měl v tomto termínu rezervované a objednané;
- c) poskytnout agentuře nezbytnou součinnost, která je třeba k řádnému zajištění a poskytnutí služeb;
- d) zaplatit agentuře předem plnou cenu akce, či zájezdu v termínu dohodnutém oběma stranami;
- e) v případě čerpání dalších služeb objednaných a čerpaných během zájezdu, nebo akce, zaplatit tyto služby po návratu ze zájezdu, nebo akce v termínu dohodnutém mezi objednavatelem a představitelem agentury;
- f) převzít od agentury písemné pokyny pro účastníky zájezdu, informace o místě a době započítání zájezdu, informace o rozsahu a podmínkách pojištění a další údaje a doklady, potřebné k účasti na zájezdu;
- g) řídit se převzatými písemnými pokyny agentury pro účastníky zájezdu, nebo akce a ústními pokyny průvodce, instruktora, či jiného představitele agentury, je-li k zájezdu přidělen, a dodržovat stanovený program. Pokud by účastník svým jednáním nebo chováním narušil průběh a program zájezdu, nebo akce, nebo pokud závažným způsobem naruší právní předpisy ČR, či navštíveného státu, může být vyloučen z účasti na akci, či zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoli nárok na náhradu nevyužitých služeb. V tomto případě je účastník povinen uhradit veškeré náklady, vzniklé v důsledku vyloučení ze zájezdu. Tím není dotčeno právo agentury na náhradu případné škody;
- h) obstarat si a mít u sebe během zájezdu platný cestovní doklad;
- i) splnit očkovací a případně další povinnosti při cestách do států, pro které jsou příslušné povinnosti právně stanoveny;
- j) provést písemnou formou případně storno účasti na zájezdu, či akci,
- k) právo účastníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecně závaznými předpisy. Ke kladnému vyřízení reklamace přispěje zákazník upozorněním na vady a případné nedostatky poskytnutých služeb nejlépe ihned na místě nebo v okamžiku jejich zjištění;

FINETIME s.r.o., Lamačova 842/14, 152 00 Praha 5, IČ: 242 04 561 DIČ: CZ 242 04 561

tel. + 420 774 322 422, e-mail: [info@finetime.cz](mailto:info@finetime.cz), [www.finetime.cz](http://www.finetime.cz), bankovní spojení: Fio banka a.s., V celnici 1028/10, 117 21 Praha 1

Číslo účtu: CZK 2300211044/2010, EUR: 2400211068/2010, IBAN: CZ7520100000002400211068, SWIFT/BIC: FIOBCZPPXXX

Obchodní rejstřík Městský soud v Praze oddíl C, vložka 188406

- l) Agentura neručí za škody, které mohou účastníkovi nastat v důsledku vzniklých zpoždění;
- m) dbát veškerých pokynů směřujících ke zdárnému průběhu zajišťovaných služeb (bezpečnost apod.), zejména se zavazuje používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (při všech aktivitách např. vodní turistice, raftingu, horolezectví, jezdeckví);
- n) zdržet se požívání alkoholických látek a jiných omamných látek během programu, pokud to není jeho součástí (ochutnávky destilátů, vína, piva apod.)

K povinnostem právnické, popř. fyzické osoby, která je objednatelem zájezdu, nebo akce podle bodu l, odstavec 4. patří:

- a) seznámit účastníky jím objednané akce (zájezdu) s těmito VOP a se všemi informacemi a pokyny, které od agentury obdrží;
- b) zabezpečit, aby všichni účastníci akce (zájezdu), který u FINETIME s.r.o. objednal, plnili ty základní povinnosti, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být pouze jednotlivý účastník akce;
- c) pověřit svého oprávněného zástupce. Ten se účastní celé akce (zájezdu) a prostřednictvím a v součinnosti se zástupcem FINETIME s.r.o., je-li k akci (zájezdu) přidělen, zajišťuje včasné a řádné uplatnění práv své organizace. Zároveň zajišťuje plnění povinností své organizace a plnění povinností, jejichž nositelem jsou účastníci jím objednané akce;
- d) ustanovit vedoucího akce (zájezdu), pokud podle ujednání s agenturou není akce doprovázena odpovědnou osobou z agentury. Vedoucí se účastní celé akce (zájezdu), organizačně zajišťuje poskytnutí služeb od tuzemských a zahraničních dodavatelů služeb, dbá na plnění programu akce (zájezdu) a není-li v daném případě stanoveno jinak, plní vůči účastníkům akce (zájezdu) a vůči agentuře povinnosti průvodce zájezdu;
- e) řádně a včas zaplatit dohodnutou cenu, u forfaitu též doplatit služby poskytnuté na písemnou žádost oprávněného zástupce, právnické, popř. fyzické osoby, jež si akci či služby objednala, a které nebyly předmětem vzájemné dohody;
- f) pravdivě uvést, že si není vědom žádných omezení, která by ohrozila zdravotní stav účastníků či bezpečnost během akce (zájezdu), případně na takové omezení ihned upozornit;
- g) pravdivě uvést zda umí plavat v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (rafting, vodní turistika) a potápění;
- h) zavazuje se používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (při všech aktivitách např. vodní turistice, raftingu, horolezectví, jezdeckví...);
- i) zdržet se požívání alkoholických látek a jiných omamných látek a během programu, pokud to není jeho součástí (ochutnávka destilátů, vína, piva apod.).

## VI. Práva a povinnosti agentury:

- 6.1. U speciálně objednaných "zážitků" bude služba vždy poskytnuta držiteli zážitkového kupónu. Poskytnutí této služby však může agentura odmítnout v případě nezpůsobilosti klienta k jejímu čerpání (fyzická, zdravotní nezpůsobilost, špatné vybavení apod.), nebo z důvodu působení vyšší moci (špatné počasí, jiné nebezpečí apod.)
- 6.2. Z účasti na akci (zájezdu) nevyplyvá pro účastníka právo na žádné jiné plnění a služby než to, které tvoří výslovně součást stanoveného programu - zaplacených služeb. Jakékoli další služby mimo předem stanovený rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním účastníka zájezdu (akce) v jeho průběhu (např. léčení v zahraničí, náhradní přeprava účastníka do jiného místa apod.), jsou službami, které může agentura uhradit, popř. poskytnout, jen na základě objednávky a následné úhrady těchto dodatečně vyžádaných služeb.
- 6.3. Podpisem objednávky akce či Cestovní smlouvy na zájezd vyslovuje účastník/objednatel souhlas s přechodem práv (postoupením pohledávky) na plnění z pojistné smlouvy v případě, že agentura poskytne za účastníka úhradu léčebných výdajů v ČR nebo v zahraničí, popř. uhradí i náklady spojené s náhradní přepravou postiženého účastníka zpět do ČR či do konkrétního místa.
- 6.4. Pokud účastník akce či zájezdu nečerpá služby z vlastní viny, náhrada za tyto služby se neposkytuje.
- 6.5. Agentura neručí za eventuální zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení hraničních přechodů a leteckých cest a z důvodů vyšší moci.
- 6.6. Objednatel dává souhlas k zařazení osobních údajů do databáze společnosti FINETIME s.r.o. a jejich použití pro potřeby agentury. Objednatel souhlasí se zasíláním nabídek na jím uvedené adresy a to včetně e-mailové adresy.
- 6.7. Objednatel souhlasí jménem všech přihlášených účastníků s pořízením záznamu (zpravidla fotodokumentace, videozáznamu apod.) z průběhu akce nebo zájezdu pořádaného FINETIME s.r.o. pro komerční, propagační a reklamní účely. Současně dávají souhlas ke zveřejnění těchto záznamů a jejich i upravených částí.
- 6.8. Agentura je provizním prodejcem a poskytuje zájezdy renomovaných cestovních kanceláří, které vždy mají povinné pojištění CK proti úpadku a DPH

## VII. Cena akce, zážitků, aktivity, zájezdu, cateringu a jejich úhrada

- 7.1. Smluvní strany si stanoví kupní cenu na základě objednávky a přiložené kalkulace. Uhrazení kupní ceny a předepsaných záloh je podmínkou zajištění objednaných služeb (zájezdu). Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytnutím služeb dle objednávky. Povinnost uhrazení zálohových plateb, pokud není uvedeno jinak:
  - a) 25% z celkové částky, včetně DPH, při potvrzení a podpisu objednávky
  - b) 65% z celkové částky, včetně DPH, 30 dnů před akcí
  - b) 10% z celkové částky včetně DPH, 7 dnů před akcí

Rozhodující pro platby je den připsání úhrady na bankovní účet FINETIME s.r.o. V případě nedodržení splatnosti má právo agentura odstoupit od objednávky či smlouvy.

Vyúčtování se pak následně řídí dle storno podmínek uvedených v bodě X. těchto VOP.

Případné další výdeje, odsouhlasené objednavatelem, budou vyúčtovány dle skutečnosti do 7 dnů po ukončení akce fakturou se splatností 7 dnů.

- 7.2. Ceny akcí (zájezdů) pořádaných FINETIME s.r.o. a jejími partnery, jsou cenami sjednanými dohodou. Ceny jsou uvedeny vč. DPH.
- 7.3. Cena zahrnuje pouze ty služby, které jsou pro každou akci či zájezd taxativně vjmenovány. Kalkulace je vždy součástí nabídky.
- 7.4. Objednatel či účastník akce (zájezdu) je povinen uhradit smluvní cenu v termínech, stanovených agenturou.
- 7.5. FINETIME s.r.o. je oprávněna do 10. dne před realizací akce (zájezdu) jednostranným úkonem zvýšit cenu a to v případě, že dojde ke zvýšení
  - a) ceny za dopravu včetně pohonných hmot nebo
  - b) plateb s pojených s dopravou, např. letištní poplatky nebo
  - c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny akce (zájezdu) v průměru o více než 5%.Agentura odešle písemně ohlášení o zvýšení ceny zákazníkovi nejpozději 10 dnů před zahájením akce. Zákazník souhlasí s právem zvýšit ve výše uvedených případech cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit. Zvýšení ceny zájezdu výše uvedeným způsobem není považováno za důvod k odstoupení smlouvy.
- 7.6. Pokud v době podání závazné objednávky akce (zájezdu) do dne započetí této akce (zájezdu) dojde ke změnám, které mají za následek změnu smluvní ceny, je agentura povinna tuto skutečnost účastníkům neprodleně oznámit písemnou formou. Pokud je zvýšení ceny vyšší než 20 % z původní ceny akce, má zákazník právo od uzavřené smlouvy odstoupit, což musí učinit písemně. Neodstoupí-li od smlouvy v době vyznačené v oznámení o změně ceny, je povinen zaplatit vyšší cenu akce či zájezdu. 3 dny před stanoveným datem akce (zájezdu) se nesmí cena měnit. Ke změně ceny může dojít pouze s písemným souhlasem objednavatele.

### VIII. Změna sjednaných služeb v průběhu akce (zájezdu)

- 8.1. Agentura je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud je to z naléhavých důvodů nezbytné (např. nevhodný vodní stav, deštivé počasí při horolezectví apod.) a není možné dodržet stanovený program a přes veškeré vyvinuté úsilí původně stanovené služby poskytnout.
- 8.2. Agentura je oprávněna provádět operativní změny termínu poskytnutí objednaných služeb, a to v případech, kdy není možné služby poskytnout v objednaném termínu z důvodů vyšší moci.
- 8.3. V případě, kdy agentura nemůže dodržet původně stanovený program a poskytnout předem sjednané služby, je povinna:
- zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné, nebo podobné, původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření a poslání zájezdu;
  - upravit cenu akce (zájezdu) v souvislosti s provedenými změnami programu a služeb a to pouze v tom případě, je-li důsledkem těchto změn snížení ceny akce (zájezdu), a příslušný rozdíl v ceně objednavateli vrátit;
  - vrátit objednavateli zaplacenou úhradu ceny neposkytnutých služeb, za které nemohlo být poskytnuto náhradní plnění;
  - v případě, že služby nelze poskytnout z důvodů vyšší moci, nemá objednavatel právo na slevu, ani právo od smlouvy odstoupit.
- 8.4. U zájezdů se sportovním zaměřením (např. paragliding, vodácký zájezd, rafting, horolezectví, expedice apod.) si agentura vyhrazuje právo změny programu a poskytovaných služeb. Tyto změny nemají vliv na cenu zájezdu.

### IX. Odpovědnost za vady

- 9.1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb zájezdu či akce je nižší než sjednaná a stanovená programem, cenou a typem zájezdu, vzniká účastníkovi zájezdu či akce právo reklamace. Právo účastníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecně závaznými předpisy.
- 9.2. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovnou na základě pojistné smlouvy mezi FINETIME s.r.o. a pojišťovnou, případně jinou cestovní kancelář, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z pojistného krytí výslovně vyňaty.
- 9.3. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu agentury, či okolnostem na straně účastníka zájezdu (akce), na základě kterých účastník zcela nebo zčásti nečerpá objednané, a i zaplacené služby a agentura služby podle programu zajistila a připravila, nevzniká zákazníkovi, není-li stanoveno jinak, nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani nárok na slevu ceny akce (zájezdu).

### X. Stornovací poplatky

10.1. Při každém stornu – zrušení účasti na akci či zájezdu ze strany zákazníka a za každou přihlášenou a zrušenou osobu, účtuje agentura zákazníkům stornovací poplatky ve výši:

- 25 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady agentury, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li ke stornu účasti na zájezdu (akci) v době od 90 do 60 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby;
- 50 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady agentury, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li ke stornu účasti na zájezdu (akci) v době od 59 do 30 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby;
- 75 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady agentury, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li ke stornu účastníka zájezdu (akce) v době od 29 do 15 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby;
- 90 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady agentury, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li ke stornu účasti na zájezdu (akci) v době od 14 do 7 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby;
- k neúčasti na zájezdu v důsledku poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů účastníkem (např. na vyplněné přihlášce, při odbavování účastníka apod.)
- k vyloučení z účasti na zájezdu pro nedodržení pasových, celních a devizových předpisů ČR nebo navštíveného státu, nebo nesplněním některých základních podmínek agentury, pro účast na zájezdu (akci), jak je stanoví tyto Podmínky;
- 100 % ze stanovené ceny objednaných služeb + skutečně vzniklé náklady agentury, spojené se zajištěním a stornem služeb, dojde-li ke stornu účasti na zájezdu či akci v době kratší 6 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby a nenastoupením na zájezd (akci);
- k neúčasti účastníka na zájezdu či akci jeho zaviněním.

U některých zájezdů a objednaných služeb mohou platit jiné stornovací podmínky, se kterými bude zákazník seznámen při zakoupení zájezdu.

10.2. 4. Storno poplatky nejsou agenturou účtovány, zajistí-li za sebe účastník, který objednané služby stornoval, náhradníka, jehož zařazení na zájezd nebo akci je možné a jeho účast zabrání škodám, které agentuře zrušením účasti původního účastníka vznikly. V takovém případě účastník zaplatí za každou změnu 500 Kč a případné dodatečné náklady s tím spojené (např. poplatek za změnu jménu u letenky).

### XI. Pojištění

- 11.1. FINETIME s.r.o. má pojištění podnikatelských rizik od společnosti Kooperativa.
- 11.2. Zájezdy prodávané agenturou jsou od renomovaných cestovních kancelář, které jsou pojištěny proti úpadku dle podmínek zákona 159/1999 Sb. v platném znění.
- 11.3. V ceně akce (zájezdu) je zahrnuto pojištění léčebných výloh pouze, pokud je tak výslovně uvedeno ve smlouvě či objednávce. Dále je možno na požádání uzavřít úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby.

### XII. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Tyto podmínky jsou platné od 1.1. 2015
- 12.2. V případě potřeby je agentura oprávněna změnit tyto VOP zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách.
- 12.3. Agentura se zavazuje, že s osobními údaji zákazníka bude trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem plnění povinností ze smluvního vztahu a obecně závazných předpisů a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a že svým jednáním nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení zákona o ochraně osobních údajů.
- 12.4. Klienti jako objednatelé služeb potvrzují svým podpisem objednávky, případně cestovní smlouvy na zájezd nebo přihlášky na akci, že jsou jim tyto VOP známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

V Praze 1.1. 2015