

Všeobecné smluvní podmínky

I. Úvodní ustanovení

1) Sport-S, s.r.o. (dále jen Sport-S) je cestovní kancelář na základě koncese ev. č. 350301-24021-00 podle zákona č.159/99 Sb.

2) Sport-S:

a) organizuje v zahraničí i v tuzemsku akce, tj. sportovní a poznávací zájezdy a pobyty pro jednotlivce a skupiny s předem vypsáním programem se stanoveným rozsahem kombinací služeb a cenou (dále jen zájezdy), dále sportovní programy a akce, tj. zájezdy, pobyty a programy na objednávku,

b) zprostředkovává prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu (prodej letenek, trajektů, pojištění, voucherů na ubytování, skipasů apod.).

3) Vzájemný vztah a právní poměr mezi Sport-S a zákazníkem se řídí ustanovením Občanského zákoníku a zákona č.159/1999 Sb. a je upraven v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.

4) Účastníci akce:

a) Účastníkem se stává zákazník, tj. jednotlivec, kolektiv, organizace či firma, uzavřením smluvního vztahu se Sport-S. Předpokládá se, že účastník bude splňovat fyzické a psychické nároky vybrané akce.

b) Účastník mladší 18 let se může akce zúčastnit jen s písemným souhlasem svého zákonného zástupce.

c) Účast osob mladších 15 let je možná pouze v doprovodu dospělé osoby s výjimkou akcí určených pro děti a mládež.

d) Účastníkům starším 70 let doporučujeme svou účast na akci konzultovat s lékařem.

5) Náhradníci akce:

Je-li kapacita počtu účastníků dané akce naplněna, může být zákazník se svým souhlasem zařazen do seznamu náhradníků. Sport-S vyrozumí náhradníka o možnosti jeho zařazení na akci.

II. Vznik smluvního vztahu

1) Zákazník si může místo na akci rezervovat ve všech prodejních místech Sport-S, u všech zplnomocněných prodejců (dále jen prodejců) a prostřednictvím internetu.

2) Na základě předběžné písemné, osobní, telefonické či e-mailové přihlášky zákazník obdrží přihlášku na akci resp. cestovní smlouvu.

- 3) Sport-S (prodejce) rezervuje zákazníkovi přihlášená místa. Rezervace platí max. 10 kalendářních dnů. Do termínu rezervace je zákazník povinen doručit Sport-S (prodejci) vyplněnou a podepsanou přihlášku resp. cestovní smlouvu a zaplatit požadovanou zálohu.
- 4) V případě doručení úhrady a přihlášky (cestovní smlouvy) po rezervační lhůtě nebo je-li přihláška vyplněna neúplně či chybí-li podpis, Sport-S (prodejce) si vyhrazuje právo přihlášku neakceptovat a rezervované místo nabídnout dalšímu zájemci.
- 5) Smluvní vztah mezi Sport-S a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné přihlášky, resp. cestovní smlouvy potvrzené Sport-S, (příp. jejím prodejcem) a úhrady zálohy na účet Sport-S. Předáním vyplněné a podepsané přihlášky (cestovní smlouvy) zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky Sport-S uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením přihlášky (cestovní smlouvy) se Sport-S zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- 6) Sport-S vydává katalogy akcí ve velkém předstihu. Vyhrazuje si proto právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy změnu údajů uvedených v katalogu. V takovémto případě, kdy údaje na přihlášce (v cestovní smlouvě) a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na přihlášce (v cestovní smlouvě).
- 7) Účastníkem akce s nárokem na poskytnutí cestovních služeb se zákazník stává až po zaplacení ceny v plné výši.
- 8) Po zaplacení celé ceny akce obdrží účastník cestovní doklady s vyznačenými sjednanými službami a podrobné informace k akci. Cestovní doklady jsou nezbytné pro účast na akci.
- 9) Na základě přání zákazníka může Sport-S provést, jen pokud je to možné, změnu v termínu akce a změnu ubytování v rámci místa pobytu. Sport-S je oprávněna za provedení změny v termínu akce a změny typu ubytování požadovat úhradu poplatku ve výši 300 Kč

III. Platební podmínky

- 1) Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím.
- 2) Časový rozvrh plateb a výše záloh: Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb a příplatků) u akce s leteckou přepravou a ve výši 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb a příplatků) u ostatních akcí. Zálohu je nutné uhradit do termínu rezervace.
- 3) Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů (u zájezdů mimo Evropu 45 dnů) před realizací akce. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů (u zájezdů mimo Evropu 45 dnů) před realizací akce je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny najednou do termínu rezervace.

4) Způsob platby: převodem na účet Sport-S, složením hotovosti v prodejních místech Sport-S, platební kartou, složenkou nebo udělením plné moci prodejci k provedení úhrady zálohové platby. Poukazuje-li zálohovou platbu Sport-S prodejce, rozumí se, že zákazník udělil pověření k provedení této platby. Za řádnou a včasnou úhradu zálohové platby odpovídá Sport-S vždy zákazník. Doplátek zájezdu uhradí zákazník přímo Sport-S. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání platby na účet Sport-S.

5) V případě nedodržení termínu úhrady ceny akce zákazníkem a to ani v dodatečně stanovené náhradní lhůtě, je Sport-S oprávněna jeho účast na akci zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

6) Všechny přijaté úhrady jsou až do dne ukončení akce (do poslední poskytnuté služby) účtovány jako zálohy.

IV. Cena

1) Cena akce nebo služby je smluvní cenou mezi účastníkem a Sport-S.

2) Cenou se rozumí cena uvedená na přihlášce (cestovní smlouvě), která zahrnuje sjednané služby, které jsou pro každou akci předem stanovené nebo dohodnuté (u akcí na objednávku) a které jsou potvrzeny v cestovních dokladech. Ceny u zahraničních akcí uvedené v katalogu vycházejí ze směnných kurzů platných v době vydání katalogu (tj. 29. srpen 2011). Případné slevy, vyhlášené Sport-S po datu podpisu přihlášky (cestovní smlouvy) zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

3) Za služby, které jsou součástí akce a které účastník vlastní vinou nevyužije, se náhrada neposkytuje.

4) Sport-S má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v cestovní smlouvě, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních, lodních nebo silničních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle Sport-S zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu rozdíl uhradit.

5) Je-li Sport-S nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne účastníkovi změnu cestovní smlouvy (viz dále).

V. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- 1) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- 2) právo na informace o všech skutečnostech, které jsou Sport-S známy a které se dotýkají smluvně dojednaných a zaplacených služeb
- 3) právo být seznámen s případnými změnami programu akce, rozsahu služeb a ceny
- 4) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VII (stornopodmínky)
- 5) právo písemně doporučeným dopisem nebo osobně na prodejní místo, kde byl uzavřen smluvní vztah oznámit Sport-S účast jiné osoby na akci místo něho. V oznámení musí současně uvést prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na akci; toto oznámení musí být doručeno Sport-S nejpozději v termínu 30 dnů před realizací u akcí s leteckou dopravou, u ostatních akcí 14 dnů před jejich realizací. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny akce a nákladů, které Sport-S vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- 6) právo na reklamaci vad v souladu s reklamačním řádem
- 7) právo na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na akci a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- 8) u zájezdu právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění Sport-S pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- 1) poskytnout Sport-S součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, event. formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atd.)
- 2) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu akce, pokud se nejedná o akci, jehož účastníkem je nezletilá osoba, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- 3) nahlásit účast cizích státních příslušníků na akci
- 4) informovat všechny společníky osoby, ve prospěch kterých cestovní smlouvu uzavřel o podmínkách smlouvy a o všech údajích, pokynech, informacích a dalších skutečnostech, které obdržel od Sport-S. Zákazník prohlašuje, že ručí i za závazky ostatních společníků osoby, jejichž jménem jedná a v jejichž prospěch cestovní smlouvu uzavřel. Cestovní smlouva se vztahuje na všechny osoby uvedené v přihlášce a případné příloze. Jedná-li zákazník za firmu či organizaci, musí kromě podpisu opatřit cestovní smlouvu jejím razítkem a adresou, tel/fax. spojením, bankovním spojením, IČO a DIČ.

- 5) zaplatit cenu akce v souladu s čl. III a IV těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu akce ve stanoveném termínu, má Sport-S právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stornoplatek. Zákazník se zavazuje uvádět do variabilního symbolu při provádění plateb kód akce nebo rezervací číslo, event. číslo faktury; v opačném případě se vystavuje nebezpečí, že jeho platba nebude zaevidována a bude z akce vyřazen.
- 6) bez zbytečného odkladu sdělovat Sport-S své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- 7) převzít od Sport-S doklady potřebné pro čerpání služeb
- 8) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- 9) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp.– pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.
- 10) řídit se pokyny průvodce zájezdu, vedoucího akce nebo jiné Sport-S určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu
- 11) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky akce
- 12) uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

VI. Změny dohodnutých služeb a zrušení smlouvy ze strany Sport-S

Před zahájením zájezdu a čerpání služeb

- 1) Pokud nastanou okolnosti, které Sport-S brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je Sport-S povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- 2) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornoplateků:
 - při zrušení zájezdu ze strany Sport-S
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 2 dny
 - při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování

U pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů

3) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

4) Sport-S si vyhrazuje právo zrušit akci, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých akcí; o zrušení akce je Sport-S povinna zákazníka písemně informovat nejpozději:

– 7 dnů před začátkem zájezdu – Evropa a Česko (písemně)

– 21 dnů před začátkem zájezdu – mimo Evropu (písemně)

– 2 dny před začátkem u jednodenních a kratších akcí

V průběhu zájezdu

1) Sport-S je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je Sport-S povinna:

– zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

– vrátit účastníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění poskytnout účastníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

2) V případě, že Sport-S zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči Sport-S vyloučeny.

3) Sport-S si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkové problémy, neštěstí a další okolnosti, které Sport-S nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny akce.

4) U zájezdů jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.

5) Sport-S neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolených, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká účastníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

VII. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

1) Zákazník má právo kdykoliv před začátkem akce odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné.

2) Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno Sport-S.

3) Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit Sport-S veškeré účelně vynaložené náklady, které v důsledku toho Sport-S vznikly, a to až do skutečné výše těchto nákladů, nejméně však za každou osobu z celkové ceny následující stornopoplatky:

5 % při odstoupení do 45 dnů před zahájením akce

15 % při odstoupení 45–30 dnů před zahájením akce

30 % při odstoupení 29–15 dnů před zahájením akce

60 % při odstoupení 14–8 dnů před zahájením akce

80 % při odstoupení 7–3 dny před zahájením akce

100 % při odstoupení 2 a méně dnů před zahájením akce a při nenastoupení na akci

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena včetně všech objednaných fakultativních služeb a příplatků. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování akce. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku akce (odletu, odjezdu či nástupu). Pokud se účastník nedostaví na akci nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být z akce vyloučen, má Sport-S nárok na úhradu plné ceny. V případě, že účastník v průběhu akce svévolně zruší její část nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

4) Stornopoplatky účastník neplatí, pokud za sebe vyšle náhradníka.

5) Sport-S a účastník akce se dohodli, že pohledávka na zaplacení stornopoplatku se započte s pohledávkou na vrácení poskytnuté zálohy. Poskytnutá záloha po odečtení stornopoplatku bude účastníkovi vrácena do 30 dnů po doručení oznámení o stornu Sport-S (prodejci).

VIII. Reklamacie, odpovědnost za škody

1) Účastník má právo reklamovat služby, které mu nebyly poskytnuty v plném rozsahu či kvalitě.

2) Účastník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu pokud možno na místě jejího vzniku tak, aby mohla být okamžitě sjednána náprava. Reklamaci uplatňuje u vedoucího akce (event. delegáta) Sport-S nebo u poskytovatele služeb. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Vedoucí zájezdu nebo jiný zástupce pověřený Sport-S je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace.

3) Účastník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

4) Sport-S neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si účastník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

5) Není-li možné vyřídit reklamaci na místě, musí ji účastník uplatnit u Sport-S bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců ode dne, kdy měla být akce ukončena, jinak právo zaniká.

6) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu Sport-S (vis major) nebo k okolnostem na straně účastníka, na základě kterých účastník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Sport-S zabezpečené služby, nevzniká účastníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li Sport-S akci z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

7) Sport-S neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- účastníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním akce
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

IX. Pojistné podmínky

- 1) Pokud je pojištění součástí ceny akce, je v ceně akce výslovně uveden typ a druh pojištění.
- 2) Není-li pojištění součástí ceny akce, má účastník možnost si pojištění individuálně sjednat u Sport-S.
- 3) Údaje nutné k sjednání pojištění jsou uvedené v kapitole Pojištění. Pokud účastník tyto údaje Sport-S nedoručí, je Sport-S zproštěna povinnosti účastníkovi pojištění sjednat.
- 4) Pojistný vztah vzniká výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou, Sport-S je pouze smluvním zprostředkovatelem.
- 5) Plné znění konkrétních pojistných podmínek je k nahlédnutí v kancelářích Sport-S.

X. Povinné smluvní pojištění Sport-S

V souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu uzavřela Sport-S pojistnou smlouvu č. 11 6 2216 o pojištění záruky (kauce) v důsledku svého úpadku UNION poistovnou, a.s.. Doklad o pojištění, včetně pojistných podmínek a způsobu oznámení pojistné události obdrží zákazník při uzavření cestovní smlouvy na zájezd.

XI. Přechodná a závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky vstoupily v platnost dne dne 1. 9. 2011 a platí pro akce z katalogu 2011–2012 a rovněž pro akce na objednávku, které budou realizovány po tomto datu. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.