

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ROK 2019

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ), která upravuje vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář **MAD MAT SPORT s.r.o** (dále jen CK) se sídlem Školská 34, 110 00 Praha 1. Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce číslo 124288.

1. Smlouva o zájezdu, vymezení zájezdu

1.1. SoZ je smluvní vztah, ve kterém se CK zavazuje, že poskytne zákazníkovi cestovní služby pro vybraný zájezd v rozsahu uvedeném na <http://www.AdrenalineCentre.cz> a dále upřesněném v Podrobných pokynech k zájezdu, případně sjednané smluvně a zákazník se zavazuje, že zaplatí sjednanou cenu a bude respektovat Všeobecné obchodní podmínky.

1.2. Nedílnou součástí SoZ je program zájezdu uvedený na <http://www.AdrenalineCentre.cz> nebo (v případě zakázkových zájezdů) nabídkový list.

1.3. Programem a trasou zájezdu se v případě zájezdů s leteckou přepravou rozumí až začátek programu v zemi přeletu.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu

2.1. SoZ musí být uzavřena osobně přímo s CK písemnou formou a podepisuje se ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.

2.2. SoZ nabývá platnosti a účinnosti podpisem obou stran a uhrazením zálohy (viz bod 2.4.). Zákazník doručí podepsanou SoZ do CK e-mailem, poštou, osobně, či jinými elektronickými prostředky.

2.3. Zákazník se zavazuje, že řádně a včas CK poskytne všechny potřebné doklady a informace nutné k zajištění všech objednaných služeb.

2.4. Zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu uvedenou v SoZ, tj. zálohu na zájezd do 5 dní po přihlášení a doplatek nejpozději 14 dní před odjezdem zájezdu a zaplacení prokáže dokladem. V případě letecké přepravy může být záloha navýšena o cenu letenky zajišťované v předstihu.

2.5. Zákazník podpisem SoZ stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto VOP.

2.6. Pokud zákazník uzavírá SoZ za více osob, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob pověření a souhlas jednat jejich jménem ve všech bodech dle SoZ.

2.7. Zákazník má právo obdržet doklad o povinném pojištění CK, právo na ochranu osobních dat a také na reklamaci viz bod 9.

2.8. Informace o zájezdu budou upřesněny v „**Podrobných pokynech k zájezdu**“, které je CK povinná poskytnout zákazníkovi s dostatečným předstihem, nejpozději však 7 dní před odjezdem zájezdu způsobem sjednaným v SoZ. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu je CK povinná předat „Podrobné pokyny“ již při uzavření SoZ.

2.9. Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se kontaktovat CK. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

3. Cena zájezdu a platební podmínky

3.1. Konečná cena zájezdu je smluvně stanovena mezi klientem a CK a je součástí SoZ.

3.2. V nabízené ceně zájezdu jsou zahrnuty pouze služby, které jsou výslovně uvedeny na <http://www.AdrenalineCentre.cz> pod programem zájezdu v oddíle „**Cena zahrnuje**“ a pojištění CK proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. V ceně je rovněž zajištění víz (nikoliv vízové poplatky), pokud jsou na zájezd pro občany ČR víza nutná a zákazník se s CK nedohodne jinak. Cena může dále obsahovat příplatky za doplňkové služby, pokud jsou CK nabízeny a zákazník má o tyto služby zájem.

3.3. Cena nezahrnuje nepovinné náklady, např. poplatky za vstupy do muzeí, památkových objektů, fakultativní výlety a stravování (pokud není uvedeno jinak). Poplatky za víza si určují jednotlivé ambasády a mohou se v průběhu roku měnit, nejsou proto zahrnuty do ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak.

3.4. V případě použití vlastní dopravy zákazníkovi automaticky nenáleží sleva za dopravu. Případnou slevu zákazník sjedná s CK individuálně.

3.5. Cenu zájezdu lze uhradit v hotovosti v kanceláři CK nebo bezhotovostním převodem na účet u Československé obchodní banky (ČSOB): **číslo účtu 214 218 558 / 0300**, variabilní symbol bude

automaticky vygenerován rezervačním systémem při vyplnění SoZ, specifický symbol není třeba uvádět. Konstantní symbol je 0308.

3.6. Záloha na zájezd ve výši 50 % z ceny zájezdu je splatná do 5 dnů od uzavření SoZ, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 14 dní před odjezdem zájezdu. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 14 dnů před odjezdem zájezdu platí zákazník rovnou plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb. Zákazník je povinen prokázat zaplacení všech úhrad doložitelným způsobem. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu je CK ze zákona oprávněna zrušit účast zákazníka na zájezdu bez dalšího upozornění. Zákazník uhradí náklady spojené se zrušením cesty.

3.7. Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v publikované ceně zájezdu.

3.8. CK má nárok upravit cenu letenek v případě, že:

3.8.1. V nabídce zájezdu je v odstavci „Cena zahrnuje“ uvedena předpokládaná cena letenky včetně poplatků a skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny ve značném předstihu na základě předchozích zkušeností CK a aktuální se mohou významně lišit.

3.8.2. Nakupuje některé letenky později (pozdní přihlášení či zaplacení zálohy klientem) za vyšší cenu.

3.8.3. Klient požaduje jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu.

3.9. CK je povinna informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude publikována na internetové stránce zájezdu nebo sdělena na vyžádání a upřesněna v Podrobných pokynech pro účastníky.

4. Zvýšení ceny zájezdu

4.1. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před započítáním zájezdu dojde ke zvýšení:

4.1.1. Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot.

4.1.2. Plateb spojených s dopravou.

4.1.3. Směnného kurzu české koruny pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

4.2. CK je povinna informovat zákazníka o zvýšení ceny zájezdu nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

4.3. Zvýšením ceny zájezdu z nutných důvodů uvedených v odstavci 4.1. nevzniká zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy.

5. Změny sjednaných služeb v SoZ

5.1. CK si vyhrazuje právo změnit v nezbytném rozsahu program, trasu a další sjednané služby, které jsou zahrnuty v SoZ, případně ukončit či zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, a to kdykoli v době přípravy či průběhu zájezdu. Pro účely této smlouvy jsou **neodvratitelnou událostí** míněny např. válečné události, výjimečný stav, stávkový, úřední zákazy a nepovolení vstupu, epidemie, klimatické překážky, živelní pohromy, dopravní kolapsy, zdržení na státních hranicích, vážné onemocnění, úraz či úmrtí účastníka zájezdu nebo průvodce apod. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků. Změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení oproti textu v katalogu se nepovažuje za změnu programu.

5.2. CK je oprávněna posunout až o 4 dny termín leteckého zájezdu a o 1 den termín ostatních zájezdů a v té souvislosti upravit délku trvání zájezdu (max. o 2 dny) bez předchozího souhlasu zákazníka.

5.3. Změny uvedené v odstavcích 5.1. a 5.2. nejsou důvodem odstoupení od SoZ a změna programu není v těchto případech důvodem k podání reklamace. CK je povinna bez zbytečných odkladů zákazníka o těchto změnách informovat. Pokud zákazník již předem ví, že nemůže změny termínu akceptovat, musí při objednání zájezdu na tento fakt upozornit a účast sjednat podmíněně.

5.4. CK má právo změnit i další podmínky SoZ. S výjimkou změn provedených z důvodů zmíněných v odstavcích 5.1. a 5.2. má zákazník před začátkem zájezdu právo rozhodnout se, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od SoZ odstoupí. CK je povinna písemné oznámení o návrhu změny SoZ odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SoZ od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

5.5. Poruší-li CK své povinnosti vyplývající z uzavřené SoZ, má zákazník právo na vrácení složené zálohy.

5.6. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy podle odstavce 5.4. nebo odstoupí-li od smlouvy CK z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové SoZ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

5.7. CK je oprávněna provést změnu programu v průběhu samostatného zájezdu, jestliže jej nemůže z vážných důvodů dodržet. V těchto případech je CK povinna zabezpečit náhradní program svou kvalitou odpovídající programu původnímu a odškodnit zákazníka za služby, za něž nebylo poskytnuto náhradní plnění, CK může také zákazníkovi poskytnout slevu za služby, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu. Při změně programu, které CK nemohla ovlivnit (zásah vyšší moci - přírodní katastrofa, rozhodnutí místních správních orgánů, demonstrace, dopravní stávka apod.), nemá zákazník právo na poskytnutí slevy či odstoupení od SoZ.

5.8. První a poslední den programu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za plnohodnotný rekreační pobyt. Z tohoto důvodu nelze reklamovat případné zkrácení pobytu.

6. Zrušení zájezdu ze strany CK

6.1. Realizace zájezdu z nabídky CK je podmíněna dosažením minimálního počtu účastníků.

6.2. CK má právo na zrušení či zkrácení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně vyžadovat.

6.3. CK je povinna informovat zákazníka o zrušení zájezdu nejpozději 7 dní před datem odjezdu.

Při zrušení zájezdu před odjezdem se účastníkům vrací záloha v plné výši, při zrušení v průběhu zájezdu se vrací úhrada za neposkytnuté služby.

6.4. Zákazníkovi nevzniká právo na úhradu škody, pokud CK zruší zájezd v souladu s odstavci 6.1. - 6.2..

6.5. CK má právo od SoZ odstoupit, neuhradí-li zákazník 14 dní před datem odjezdu zájezd v plné výši.

7. Zrušení účasti na zájezdu zákazníkem, odstupné

7.1. Zákazník je oprávněn zrušit svoji SoZ s CK nejpozději 1 den před odjezdem. Za den odstoupení od SoZ je považován den, kdy CK obdržela písemné vyjádření zákazníka o zrušení účasti na zájezdu (osobně v místě sídla společnosti nebo doporučenou poštou).

7.2. Zákazník je povinen zaplatit CK storno poplatků při odstoupení z důvodů jiných, než uvedených v odstavci 7.6. Výše storno poplatku je stanovena v procentech ze základní ceny zájezdu takto:

více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 500 Kč

40 – 90 dní před odjezdem 50 %

39 - 20 dní před odjezdem 70 %

19 - 5 dní před odjezdem 85 %

4 dni - v den odjezdu* 100 %

* při nedostavení se k odjezdu nebo při přerušení účasti z vlastní vůle či jiných příčin nezpůsobených CK.

7.3. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snižená o výše uvedený storno poplatek.

7.4. V případech, kdy je potřeba hradit rezervace ve velkém časovém předstihu, mohou být storno podmínky upraveny. Zákazník bude upozorněn o aktuální výši storno podmínek.

7.5. Pokud byl ke dni odstoupení od SoZ za zákazníka vynaložen prokazatelný výdaj, který převyšuje odstupné stanovené v odstavci 7.2., zvyšuje se storno poplatek na hodnotu těchto výdajů.

Storno za leteckou přepravu se řídí podmínkami jednotlivých leteckých společností a může převýšit výše uvedené procentní plnění

7.6. Zruší-li zákazník svoji účast na zájezdu ze závažných důvodů (vážné onemocnění nebo úmrtí blízkého rodinného příslušníka, těhotenství, nemoc či úraz účastníka apod.) a neprodleně informuje o této skutečnosti CK, může CK snížit výši storno poplatku až na 10%, pokud jí tím nevzniknou nesplacené závazky vůči dalším dodavatelům služeb - zejména leteckým společnostem. V případě onemocnění je platným dokladem pouze neschopenka.

7.7. Doporučujeme vám uzavřít při nákupu zájezdu pojištění stornovacích poplatků.

8. Náhradník

8.1. Odstupné uvedené v odst. 7 není vyžadováno, pokud za sebe odstupující vyšle náhradníka a zabezpečí předání osobních údajů svého náhradníka v termínu potřebném pro formální i technické změny (především rezervace letenek a vyřízení víz).

8.2. Odstupující a náhradník společně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu případných dalších nákladů (jedná se zejména o poplatek za změnu letenky). Odstupující zákazník odpovídá za informovanost náhradníka, který převzetím SoZ souhlasí se všemi právy a povinnostmi z ní vyplývajícími. Náhradník musí splňovat podmínky účasti na zájezdu.

9. Odpovědnost cestovní kanceláře a reklamace

9.1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou SoZ a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá službě nabízené v katalogu a v případných upřesňujících informačních materiálech, může uplatnit své právo na reklamaci.

9.2. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SoZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

9.3. Reklamace musí být učiněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle SoZ, jinak právo na reklamaci zaniká.

9.4. V průběhu zájezdu lze vadu služeb reklamovat u vedoucího zájezdu. Jestliže není možné zjednat nápravu ihned, sepíše vedoucí s účastníkem záznam obsahující: osobní údaje účastníka, předmět reklamace a případný požadavek na její vyřízení.

9.5. CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne ukončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

9.6. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

9.6.1. zákazníkem,

9.6.2. třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná,

9.6.3. neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9.7. V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc dle svých možností.

9.8. CK neručí:

9.8.1. za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže,

9.8.2. za udělení víz příslušnými zastupitelskými úřady,

9.8.3. za případné zpoždění autobusové, trajektové nebo letecké dopravy z technických či dopravně provozních důvodů (např. přetížené koridory atd.) a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou.

9.9. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku se vztahují pouze na občany ČR.

9.10. Dojde-li k okolnostem či událostem, jejichž vznik, průběh či následek nezávisí na postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka a zákazník nemůže z části či zcela využít služeb již zaplacených a objednaných, nevzniká zákazníkovi právo na slevu či úhradu těchto nevyužitých služeb. Dojde-li ke škodě týkající se letecké přepravy, výše odškodnění se řídí mezinárodními dohodami.

10. Věkové omezení zákazníků

10.1. Děti mladší 18 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let a s písemným souhlasem zákonného zástupce. V tomto případě je nutná konzultace s pracovníkem CK.

10.2. V případě účasti osoby starší 70 let si může CK vyžádat potvrzení o zdravotní způsobilosti zákazníka.

11. Odpovědnost zákazníka

11.1. Zákazník je povinen mít platný cestovní doklad splňující požadavky navštívených států a spolupracovat s CK v obstarání povinných víz podle Podrobných pokynů k zájezdu. Účastník zájezdu jiné státní příslušnosti než ČR (tj. pokud necestuje na pas vydaný ČR) je povinen zjistit si potřebné cestovní dokumenty samostatně. Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé neplatností jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových a devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

11.2. V průběhu zájezdu se zákazník zavazuje dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat právní předpisy navštívených států, chovat se v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí a svým chováním nenarušil průběh zájezdu a ostatní účastníky.

11.3. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedené v podrobných pokynech, dodržet časy a místa srazu a požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům

uvedeným v podrobných pokynech k zájezdu. V případě, kdy dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v podrobných pokynech nebo těchto smluvních podmínek zákazníkem, nemá zákazník nárok na uplatnění jakýchkoliv nároků stran škod či reklamací.

11.4. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, zejména sportovního programu v rámci jednotlivých zájezdů, na vlastní nebezpečí. S ohledem na náročnost některých zájezdů pořádaných CK se zákazníkům doporučuje věnovat bedlivou pozornost doporučením průvodce a pracovníků CK zejména pokud jde o fyzickou náročnost zájezdu. CK nemůže převzít odpovědnost za obtíže zákazníka vyplývající z jeho zdravotního stavu a nedostatečné fyzické připravenosti. Zákazník je povinen sdělit vedoucímu akce svou osobní anamnézu, především pokud trpí problémy srdce, epilepsií, cukrovkou, formou alergie – především astma nebo užívá speciální léky. Informace o očkování a zdravotních krocích, které by zákazník měl podstoupit před cestou do zahraničí, nemají závazný, ale jen doporučující charakter. Užívání léků a očkování jakéhokoli druhu je třeba konzultovat s odborným lékařem nebo na hygienické stanici. Za zdravotní připravenost na zájezd nese odpovědnost zákazník. Zákazník je povinen respektovat zdravotní předpisy navštívených zemí a v případě povinného očkování mít s sebou platný **Mezinárodní očkovací průkaz**.

11.5. Vedoucí má právo vyloučit zákazníka ze sportovního programu nebo mu zakázat plánovanou trasu v případě, že zákazník je pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků nebo pokud jeho vybavení či momentální fyzický stav neodpovídají náročnosti programu. V krajním případě může vedoucí vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempech, chatách a hotelech. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

12. Pojištění CK

12.1. CK je pojištěna proti úpadku dle podmínek zákona 159/1999Sb v platném znění. Informace o pojištění proti úpadku obdrží zákazník při uzavírání SoZ.

13. Zákazník prohlašuje, že:

- si není vědom žádných omezení, včetně zdravotních, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu,
- bude respektovat pokyny vedoucího akce, průvodců a instruktorů zájezdu,
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě, umí plavat,
- bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení,
- uhradí eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ,
- se před a během sportovního programu zdrží požívání alkoholu a omamných látek,
- souhlasí s použitím jeho osobních údajů (v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.) uvedených v SoZ pro potřeby CK, a to výhradně za účelem pořádání zájezdu a zasilání nabídek služeb v cestovním ruchu, a dále pro potřeby pojišťovny poskytující zdravotní pojištění,
- prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na SoZ,
- souhlasí se zasláním obchodních sdělení CK a jejich obchodních zástupců ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito VOP, zákonem č. 159/1999 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

14.2. Smluvní strany prohlašují, že si tyto VOP před podpisem SoZ přečetly, že odpovídají jejich vůli a že s obsahem těchto VOP v plném rozsahu a bez výhrad souhlasí. Na důkaz toho připojují na SoZ své podpisy.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. prosince 2018.