

Všeobecné podmínky

Zde naleznete kompletní závazné podmínky, které se vztahují ke všem smlouvám uzavřeným mezi vámi - klienty - a Adrenalin sport. Toto aktuální znění platí pro všechny smlouvy o zájezdu uzavřené po 10. 9. 2018.

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Adrenalin sport IČ: 07098847. Kompletní identifikační údaje CA jsou uvedeny na internetových stránkách www.adrenalin-sport.cz. Tyto VOP jsou nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje.

1. SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Smluvní rámec tvoří informace obsažené ve (i) formuláři SoZ, (ii) těchto VOP, (iii) popis zájezdu v nabídce CA (včetně její on-line verze), jakož i veškerá ujednání obsažená v e-mailové komunikaci mezi CA a zákazníkem. Všechny tyto dokumenty a ujednání spolu nezbytně souvisí a jsou pro smluvní strany závazné. Samostatná ujednání mají přednost před VOP i popisem zájezdu v nabídce.

1.2. CA se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd. Zákazník se zavazuje zaplatit CA celkovou cenu zájezdu (viz bod 4.2.), případně další plnění, a to řádně a včas, a dodržet své další povinnosti ze SoZ. CA si vyhrazuje právo měnit přes uzavření SoZ podrobné vymezení zájezdu.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA A ZDRAVOTNÍ PŘEDPOKLADY

2.1. Pokud je SoZ uzavřena na formuláři CA, pak je proces uzavření SoZ následující: Zákazník vyplní do formuláře SoZ požadované údaje, včetně cen, zkontroluje, podepíše a doručí jej CA, zprostředkovateli či jinému zástupci CA, a to osobně, poštou, e-mailem či jinými elektronickými prostředky. Podpisy smluvních stran nemusí být na téže listině. Jakmile CA potvrdí zákazníkovi přijetí SoZ, je SoZ považována za platně uzavřenou. V případě chybného výpočtu bude zákazník kontaktován za účelem sjednání nápravy. CK odsouhlasená celková cena zájezdu bude uvedena v potvrzení o zájezdu. Toto lze udělat i jen přes emailovou komunikaci.

2.2. V případě, že je SoZ uzavřena na základě e-mailové komunikace, je SoZ považována za platně uzavřenou ve chvíli, kdy zákazník jednoznačně projeví vůli odebrat nabízené služby. Následujícíbody pak platí obdobně.

2.3. Zákazník společně s podepsaným formulářem SoZ nebo bezprostředně poté doloží CA zaplacení zálohy nebo celkové ceny zájezdu (dle instrukce CA). Zaplacení zálohy nebo celkové ceny zájezdu je podmínkou účinnosti SoZ.

2.4. Po zaplacení zálohy nebo celkové ceny zájezdu zašle CA zákazníkovi potvrzení o zájezdu, případně vyúčtování – doklad o zaplacení.

2.5. Má-li zákazník jakékoli zvláštní požadavky, pak tyto musí být CA samostatně odsouhlaseny ještě před zasláním podepsaného formuláře SoZ. Odsouhlasené zvláštní požadavky jsou uvedeny na potvrzení o zájezdu.

2.6. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje, že:

a) mu byly spolu s SoZ zaslány tyto VOP, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;

- b)** mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
- c)** on i ostatní cestující splňují podmínky účasti na zájezdu;
- d)** mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;
- e)** mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
- f)** mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
- g)** mu byla předána informace, že kontakt na průvodce zájezdu obdrží v odletových pokynech;
- h)** je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.7. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady celkové ceny zájezdu a předání potřebných dokumentů, informací a pokynů k zájezdu.

2.8. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři SoZ uvedeno jinak, zájezdy CA nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2.9. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři SoZ uvedeno jinak, jsou služby průvodce resp. delegáta poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

2.10. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku v materiálech CA se vztahují pouze na občany ČR, občanům ostatních zemí EHP sdělí CA tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud CA v rámci konkrétního zájezdu nebo jiné služby nabízí zajištění víz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákazníky cestující s českým pasem. Účastník zájezdu cestující s jiným než českým pasem je povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně.

3. POTVRZENÍ O ZÁJEZDU A PODROBNÉ POKYNY

3.1. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení celkové ceny zájezdu, nebo (pokud CA voucher nevystavuje) potvrzení o zájezdu a doklad o úplném zaplacení celkové ceny zájezdu.

3.2. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“ (dále jen „Podrobné pokyny“), které CA poskytne zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CA Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření SoZ.

3.3. Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se neprodleně kontaktovat prodejce. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

3.4. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CA 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, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných

pokynech nebo SoZ zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

4. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

4.1. Cena zájezdu = cena uvedená na SoZ včetně daní, poplatků, slev, příplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů, ovšem bez doplňkových a fakultativních služeb (pojištění a víza). Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CA druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

4.2. Celková cena zájezdu je daná součtem ceny zájezdu, fakultativních a doplňkových služeb (pojištění, víza).

4.3. Pokud je pro občany ČR nutné vyřízení víz, objedná zákazník, který je občanem ČR, jejich zajištění při uzavření SoZ zaškrtnutím příslušného políčka na formuláři SoZ, pokud se s CA nedohodne jinak. Zákazník bere na vědomí, že pro udělení víz je nutné vyplnit formulář žádosti o vízum. Tyto formuláře mohou být v některých případech obsáhlejší a mohou vyžadovat sdělení osobních údajů, jejichž poskytování může být pro některé klienty nekomfortní. Podrobnější informace k zajištění víz obdrží klient v podrobných pokynech, případně poskytne CA tyto informace před zasláním pokynů na vyžádání klienta. CK není schopna ovlivnit požadavky zastupitelských úřadů jednotlivých zemí, které se mohou v průběhu roku měnit.

4.4. Základní cena zájezdu nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění u neevropských zájezdů a dále víza (pokud není uvedeno jinak).

4.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CA cenu zájezdu takto:

- zálohu – cca 30 % celkové ceny zájezdu při uzavření SoZ;
- navýšení zálohy o plnou výši ceny letenky na výzvu CA;
- doplatek celkové ceny zájezdu nejpozději v den nástupu na akci, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK.

4.6. V případě neuhrazení doplatku celkové ceny zájezdu má CA právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 9. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit celkovou cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

4.8. Celkovou cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CA (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CA akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CA. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v nabídce a na webových stránkách CK.

4.9. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CA, resp. v den, kdy CA finanční plnění obdrží.

4.10. Zákazník bere na vědomí, že CA automaticky nedoplňuje objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a že se za neobsazená lůžka platí příplatek, a to ve všech případech, pokud není v nabídce uvedeno jinak. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla. Zákazník dále bere na vědomí, že udělený souhlas s doobsazením na formuláři SoZ je závazný, je možné jej dodatečně odvolat pouze po dohodě s CA.

4.11. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na

příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CA a na zájezdy pořádané CA. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CA.

5. . nerelevantnost

6. ZMĚNA SMLOUVY

6.1. CA si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CA povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

6.2. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 3 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

6.3. Nutí-li vnější okolnosti CA podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CA splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CA zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout, nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CA zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to:

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

6.4. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může CA odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

6.5. Jestliže se v situaci podle 6.3. v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

6.6. V případě změny SoZ na základě přání zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od SoZ podle článku 9., nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

6.7. Zákazník je povinen cestovat s pasem, jehož číslo uvedl do formuláře SoZ nebo dodatečně dohlásil. Zákazník bere na vědomí, že na číslo pasu jsou vázány služby, které pro něj CA zajišťuje, změna čísla pasu je možná pouze po předchozí dohodě s CA. CA je v tomto případě oprávněna účtovat manipulační poplatek 1000 Kč za změnu + případné vícenáklady, které by touto změnou vznikly (nové letenky, jízdenky na vlak apod.) Výše uvedené platí obdobně, pokud zákazník uvedl chybně jméno, příjmení nebo datum narození.

6.8. V případě, že si zákazník na základě vlastního přání zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám

(zejména letenky), nebo realizuje z vlastní iniciativy jakékoli odchylky od vlastností zájezdu vymezených v SoZ (např. dřívější nebo pozdější samostatný návrat), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost a vlastní náklady. CK zákazníkovi nehradí žádné vícenáklady vzniklé mu v té souvislosti zrušením zájezdu nebo změnou SoZ podle bodu 6.1. až 6.3.

7. POSTOUPENÍ SMLOUVY

7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

7.2. CK sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

7.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení celkové ceny zájezdu a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

8. Odstoupení od smlouvy

8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CA jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle bodu 8.2. je zákazník povinen uhradit CA v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 9. a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch, snížené o odstupné.

8.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 9. v těchto případech:

a) CA zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;

b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;

c) CA nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;

d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;

e) CA odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

f) CA odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CA vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.3. CA za již zaplacené a poté zrušené zájezdy kvůli nepředpoládatelným podmínkám v místě zájezdu či jiné nepředvíratelné komplikace, které by ohrozili klienta, poskytne vždy jiný - náhradní termín, který je možný využít v následujících 5 ti letech.

8.3. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. Odstupné - Storno

9.1. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CA právo na odstupné ve výši celkové ceny zájezdu.

9.2. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

9.3. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CA vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CA případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CA rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

9.4. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CA přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CA veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

9.5. Storno zákazníkem provedené méně než **48 hodin před odjezdem znamená povinnost zakazníka doplatit cenu zájezdu v plné výši** nebo se dohodnou na přesunutí zájezdu.

9.6. Pokud si skupina nad 10 osob vč. objedná zájezd (školy, firmy apod skupiny) , a v den odjezdu nastoupí na akci menší počet klientů než je objednan bude si CA účtovat **50% ceny zájezdu za "nejedoucí zbytek "**

Storno zájezdu v den akce znamená povinnost doplatit cenu zájezdu v plné výši bez možnosti náhrady jinou akcí.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

10.1. CA odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

10.2. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost CA bez zbytečného odkladu, a to tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje vedoucího zájezdu, zejména hlavního průvodce, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušného pracovníka CA. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce CA, je povinen dbát též na včasné uplatnění svých nároků vůči dodavateli služeb (např. hotelu). Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CA odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CA odmítne, doporučujeme sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení.

Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost.

10.3. CA odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CA vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-

li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

10.4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CA bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným

způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CA zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

10.5. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CA náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CA se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

10.6. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CA rovněž bez zbytečného odkladu.

10.7. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území (obvyklá minimální platnost pasu je 6 měsíců po návratu zájezdu a pro každou navštívenou zemi s vízovou povinností je třeba v pase 1 volná dvoustrana);
- sdělit CK při podpisu SoZ, nebo bezprostředně poté, číslo cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd. Pokud tak neučiní, nebo uvede číslo chybně, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé (viz bod 6.7);
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu;
- dodržet místo nástupu, které CA sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí zákazníkovi má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CA zajišťuje víza, poskytnout zástupci CA cestovní pas a veškeré potřebné podklady pro jejich zajištění v termínu určeném CA;

- sdělit CA veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CA je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých AK.

11.2. Zákazník je povinen zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnily všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

11.3. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

11.4. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn vyloučit účastníka ze sportovního programu či mu zakázat trasu nebo přijmout jiné přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřeně platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně kempů. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CA.

11.5. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména očkování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CA, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.

11.6. Zákazník prohlašuje (i ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu;
- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat;
- bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice);
- se před a během sportovního programu v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CA a jejích obchodních partnerů.

12.2. CA odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

12.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CA škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CA hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

12.5. Vznikla-li CA škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

13. POJIŠTĚNÍ

13.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) sjednali odpovídající pojištění. Sjednání pojištění nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) je vzhledem k charakteru zájezdu a jeho destinaci podmínkou účasti zákazníka na zájezdu. V případě, že si zákazník sjedná pojištění prostřednictvím CA, vyjadřuje podpisem SoZ souhlas s Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění příslušné pojišťovny.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CA je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CA (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CA na žádost zákazníka.

14.3. Zákazník bere na vědomí, že CA bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CA oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CA nebo e-mailem zaslaným na e-mail: travel@adventura.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

14.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, ale i jiným prohlášením, s tím,

že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

14.5. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

14.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným CA, a to buď na adresu CA nebo e-mailem zaslaným na e-mail: travel@adventura.cz.

b) Požadovat od CA přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby CA omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CA již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CA převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od CA kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

15. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

15.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se SoZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

15.2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VOP, není-li uvedeno jinak.

16.2. CK je oprávněna tyto VOP jednostranně změnit zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po jejich zveřejnění.

16.3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení či SoZ jako celku.

16.4. Tyto VOP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům a pro uzavření smlouvy o jedné službě cestovního ruchu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 10. 9. 2018
