

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## cestovní kanceláře Sport-S, s.r.o.

### I. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Sport-S, s.r.o. jsou platné pro všechny její akce, tj. zájezdy, programy a služby cestovního ruchu a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi cestovní kancelář Sport-S, s.r.o. a zákazníkem.

#### Smluvní strany:

##### 1) Cestovní kancelář Sport-S

Cestovní kancelář Sport-S, s.r.o. se sídlem Chomutov, Blatenská 2327/113, PSČ 430 03, IČ 477 84 113 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 4123 (dále jen Sport-S) je cestovní kancelář na základě koncese ev. č. 350301-24021-00 podle zákona č.159/99 Sb.

- organizuje v zahraničí i v tuzemsku akce, tj. sportovní a poznávací zájezdy a pobyty pro jednotlivce a skupiny s předem vypsáním programem a předem stanovenou kombinací služeb a cenou ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zejména § 2522 občanského zákoníku (dále jen zájezdy), jednotlivé sportovní programy a pobyty bez kombinace služeb (dále jen programy nebo pobyty) a sportovní programy, zájezdy a pobyty na objednávku,
- zprostředkovává prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu - prodej letenek, trajektů, pojištění, voucherů na ubytování, skipasů apod.(dále jen služby).

##### 2) Zákazník:

Zákazníkem může být jakákoliv fyzická nebo právnická osoba. 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.

##### 3) Účastník akce:

- Účastníkem se stává zákazník, uzavřením smluvního vztahu se Sport-S nebo osoba v jejíž prospěch byl smluvní vztah uzavřen.
- Účastník mladší 18 let se může akce zúčastnit jen s písemným souhlasem svého zákonného zástupce.
- Účast osob mladších 15 let je možná pouze v doprovodu dospělé osoby s výjimkou akcí určených pro děti a mládež.
- U akcí, které vyžadují určité fyzické nebo psychické předpoklady, se předpokládá, že účastník tyto předpoklady nebo nároky splňuje.

### II. Vznik smluvního vztahu

1) Zákazník je oprávněn objednat zájezd, akci, pobyt, program, či jednotlivé služby cestovního ruchu ve všech prodejních místech Sport-S, u všech zplnomocněných prodejců (dále jen prodejců), písemně, prostřednictvím telefonu, e-mailu a prostředků komunikace na dálku.

2) Smluvní vztah při prodeji zájezdu mezi Sport-S a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem odsouhlasené Smlouvy o zájezdu potvrzené Sport-S nebo jejím prodejcem a vstupuje v platnost – nabývá účinnosti úhradou zálohy na účet Sport-S. Obsah Smlouvy o zájezdu je určen touto smlouvou, katalogem Sport-S, příp. jinou nabídkou s odkazem na konkrétní zájezd nebo akci a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami přípojenými ke zájezdu jako její nedílná součást.

3) Smluvní vztah při prodeji programu, pobytu či jiných služeb, které nejsou ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. zájezdem, vzniká mezi Sport-S a zákazníkem na základě zákazníkem učiněné objednávky nebo odsouhlasené smlouvy potvrzené Sport-S nebo jejím prodejcem a vstupuje v platnost – nabývá účinnosti úhradou zálohy na účet Sport-S. Obsah smlouvy nebo objednávky je určen touto smlouvou nebo objednávkou, příp. jinou nabídkou s odkazem na konkrétní akci a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami přípojenými ke smlouvě jako její nedílná součást.

4) Smluvní vztah mezi Sport-S a zákazníkem za použití prostředků komunikace na dálku vzniká dnem doručení písemného Potvrzení zájezdu zákazníkovi (příp. jeho pravomocnému zástupci) ze strany Sport-S nebo jeho zplnomocněného prodejce a vstupuje v platnost – nabývá účinnosti úhradou zálohy na účet Sport-S.

5) Podpisem vyplněné Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy nebo dokončením objednávky při použití prostředků komunikace na dálku zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy, a potvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást této smlouvy včetně Všeobecných smluvních podmínek, uznává je a souhlasí s nimi.

6) Podpisem vyplněné Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy nebo dokončením objednávky při použití prostředků komunikace na dálku zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, Sport-S shromažďovala a zpracovávala osobní údaje zákazníka, jakož i dalších osob, jejichž jménem jedná, v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného zájezdu nebo služeb a pro nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných cestovní kancelář Sport-S.

7) Potvrzením Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy, resp. Potvrzením zájezdu se Sport-S zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

8) Sport-S vydává katalogy akcí / zájezdů ve velkém předstihu. Vyhrazuje si proto právo oznámit před uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy změnu údajů uvedených v katalogu. V takovém případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu, resp. jiné smlouvě nebo v v Potvrzení zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené ve Smlouvě / Potvrzení zájezdu.

9) Účastníkem akce s nárokem na poskytnutí cestovních služeb se zákazník stává až po doplacení ceny v plné výši.

10) 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.

11) Na základě přání zákazníka může Sport-S, pokud je to možné, provést změnu v termínu akce a změnu ubytování v rámci místa pobytu. Sport-S je oprávněna za provedení těchto změn požadovat od zákazníka vedle nezbytných nákladů také úhradu manipulačního poplatku dle odst. 9., čl. VIII.

### III. Platební podmínky

1) Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím.

2) Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% z celkové ceny (včetně objednaných fakultativních služeb a příplatků), není-li stanoveno jinak. Zálohu je nutné uhradit do termínu rezervace.

3) Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 35 dnů před realizací akce. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před realizací akce je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny najednou do termínu rezervace.

4) Způsob platby: úhradu plateb lze provést převodem na účet Sport-S, složenkou nebo platební kartou nebo složením hotovosti v prodejním místě, přičemž za den zaplacení zájezdu nebo programu či služeb se pokládá den připsání platby na účet Sport-S nebo den převzetí hotovosti či platby platební kartou.

5) V případě nedodržení termínu úhrady ceny akce zákazníkem, je Sport-S oprávněna od smlouvy odstoupit, přičemž není dotčeno její právo na náhradu škody zákazníkem.

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

### IV. Cena

1) Cena akce / zájezdu nebo služby je smluvní cenou mezi zákazníkem a Sport-S a rozumí se jí cena uvedená ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu nebo jiné smlouvě, která zahrnuje sjednané služby, které jsou pro každou akci předem stanovené nebo dohodnuté.

2) Případné slevy, vyhlášené Sport-S po datu uzavření Smlouvy o zájezdu 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 je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu / Potvrzení zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a to o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho účastníka

zájezdu z rozdílu nové a původní ceny za dopravu nebo z rozdílu ceny pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních, lodních nebo silničních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a to o částku odpovídající zvýšení poplatků oproti původně dohodnutým, připadající na účastníka zájezdu, nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, a to o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně, rozpočítané na jednoho účastníka zájezdu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů. V případě, kdy tento den nejde stanovit, považuje se za rozhodný den datum uzavření Smlouvy o zájezdu.

5) Písemné oznámení (i elektronické) o zvýšení ceny zašle Sport-S zákazníkovi na uvedenou adresu (i e-mailovou) u zájezdu nejpozději 21 dnů před jeho zahájením, u ostatních služeb nejpozději 10 dnů před zahájením jejich čerpání. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu rozdíl uhradit. Při nedodržení termínu úhrady rozdílů ceny zákazníkem, je Sport-S oprávněna od smlouvy odstoupit, přičemž není dotčeno její právo na náhradu škody zákazníkem.

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

## V. Práva a povinnosti zákazníka

### I. Zákazník má právo zejména:

- 1) na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- 2) na informace o všech skutečnostech, které jsou Sport-S známy a které se dotýkají smluvně dojednaných služeb.
- 3) být seznámen s případnými změnami programu akce, rozsahu služeb a ceny
- 4) zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VIII (stornopodmínky)
- 5) písemně oznámit Sport-S účast jiné osoby na zájezdu místo něho. V oznámení musí současně uvést prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s již uzavřenou Smlouvou o zájezdu a že splní všechny podmínky k účasti na tomto zájezdu. Toto oznámení nesmí být doručeno Sport-S později než 7 dní před zahájením zájezdu a Sport-S změnu v osobě zákazníka akceptuje, pokud nový zákazník splňuje podmínky k účasti na zájezdu a nebrání-li jeho účasti stanovené lhůty, apod. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které Sport-S v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
- 6) na reklamaci vad a jejich vyřízení v souladu s reklamačním řádem
- 7) na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na akci a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami
- 8) u zájezdu obdržet spolu se Smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění Sport-S pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- 9) u zájezdu nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením na obdržení dalších písemných podrobných informací souvisejících se zájezdem, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Sport-S známy, pokud nejsou již obsaženy ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, popř. v jiné nabídce s odkazem na konkrétní zájezd.
- 10) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu - viz Reklamac

### II. 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, jejíž 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 spolucestující osoby, ve prospěch kterých uzavřel Smlouvu o zájezdu 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 spolucestujících osob, jejichž jménem jedná a v jejichž prospěch Smlouvou o zájezdu uzavřel.

Smlouva o zájezdu se vztahuje na všechny osoby ve smlouvě uvedené, případně na přiloženém seznamu. Jedná-li zákazník za firmu či organizaci, musí kromě podpisu opatřit Smlouvu o zájezdu jejím razítkem a adresou, tel/fax., e-mailovým a bankovním spojením, IČ a DIČ.

5) uhradit Sport-S sjednanou cenu v souladu s čl. III a IV těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu akce ve stanoveném termínu, je Sport-S oprávněna od smlouvy odstoupit, přičemž není dotčeno její právo na náhradu škody zákazníkem.

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 (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz, apod., pokud jsou vyžadovány); příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením této povinnosti, nese zákazník.

10) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy.

11) řídit se pokyny průvodce zájezdu, vedoucího akce nebo jiné Sport-S určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. v místě a objektu

12) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky akce

13) uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy.

14) v případě změny v osobě účastníka zájezdu odpovídat spolu s původním zákazníkem společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud Sport-S v souvislosti s touto změnou vzniknou.

## VI. Práva a povinnosti cestovní kanceláře Sport-S

- 1) K právům a povinnostem zákazníka uvedeným v článku V. se vztahují odpovídající práva a povinnosti Sport-S.
- 2) Sport-S je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Sport-S známy.
- 3) Sport-S není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- 4) Sport-S je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku. Příslušný doklad o pojištění obdrží zákazník dle článku XI.
- 5) Sport-S je oprávněna odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem.
- 6) Sport-S je oprávněna v průběhu zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb od smlouvy odstoupit a zákazníka ze zájezdu či čerpání služby vyloučit v případě, že zákazník hrubě porušil právní předpisy České republiky nebo navštíveného státu či svým chováním vážně narušil program zájezdu či průběh čerpání služeb.

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

### Před zahájením zájezdu a čerpání služeb

1) Pokud nastanou jakékoliv okolnosti, které Sport-S brání poskytnout služby či zájezd podle sjednaných podmínek, je oprávněna zájezd zrušit. Zrušení zájezdu je Sport-S povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

2) Sport-S je oprávněna zrušit zájezd nebo akci rovněž, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u konkrétního zájezdu nebo akce. O zrušení zájezdu nebo akce z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků je Sport-S povinna zákazníka písemně informovat nejpozději:

- do 7 dnů před začátkem zájezdu - Evropa a Česko

- do 20 dnů před začátkem zájezdu - mimo Evropu

- do 2 dnů před započítáním jednodenních a kratších akcí

3) Zruší-li Sport-S zájezd nebo služby podle bodu 1), má zákazník právo požadovat, aby mu Sport-S poskytla nový zájezd či služby ve stejné kvalitě, může-li mu Sport-S takový zájezd nebo služby poskytnout. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, považují se platby uskutečněné na základě původní smlouvy za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu či služby nižší než cena již zákazníkem uhrzená, je Sport-S povinna zákazníkovi rozdíl ceny bez zbytečného odkladu vrátit. Je-li cena náhradního zájezdu vyšší, nemá Sport-S právo požadovat po zákazníkovi úhradu rozdílu této ceny.

4) Zruší-li Sport-S zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Této povinnosti je Sport-S zproštěna v případě zrušení zájezdu z důvodu vyšší moci nebo pokud byl zájezd zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků.

5) Je-li Sport-S v důsledku vnějších okolností nucena před zahájením zájezdu nebo služeb provést změny ve sjednaných podmínkách zájezdu nebo služeb, je povinna tyto změny bez zbytečného odkladu oznámit zákazníkovi a navrhně mu změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede Sport-S v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě do 5 dnů od doručení nového návrhu smlouvy. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. V takovém případě je povinen do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy uhradit

případný rozdíl v ceně služeb. Při nedodržení termínu úhrady rozdílů ceny zákazníkem, je Sport-S oprávněna od smlouvy odstoupit, přičemž není dotčeno její právo na náhradu škody zákazníkem.

6) Za změnu ve sjednaných podmínkách zájezdu se považuje změna druhu programu, změna trasy s ohledem na změnu navštívených míst u poznávacích zájezdů, změna místa ubytování u pobytových zájezdů, změna způsobu přepravy a změna ceny zájezdu.

7) Za změnu ve sjednaných podmínkách zájezdu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna trasy v čase nebo změna pořadí míst navštívených po trase, změna programu v čase, změna některých výletů nebo částí zájezdu, která netvoří jeho významnou součást, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních a bezpečnostních důvodů, změna termínu odletu a příletu nepřesáhne-li víc jak 2 dny. Za změnu ve sjednaných podmínkách zájezdu se nepovažují dílčí změny u zájezdu expedičního charakteru.

#### V průběhu zájezdu

8) 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.

9) 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.

10) 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, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které Sport-S nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny akce.

11) 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.

12) 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 připojů, dovoleně, 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.

#### VIII. Změny ze strany zákazníka, odstoupení od smlouvy - stornopoplatky

1) Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu nebo zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy:

a) bez udání důvodu

b) v případě změny podle článku VII, odst. 5 těchto podmínek

c) z důvodu porušení povinností Sport-S, kterými se zákazníkovi ve smlouvě zavázala

2) Odstoupení od smlouvy musí zákazník učinit písemně a předat buď osobně v prodejném místě Sport-S, kde zájezd nebo službu zakoupil a nebo doručit doporučeným dopisem na adresu Sport-S. V odstoupení musí zákazník identifikovat smlouvu, od které odstupuje, zejména uvést její číslo. Smluvní vztah je zrušen a odstoupení je účinné dnem, kdy je písemné odstoupení doručeno Sport-S.

3) Odstoupí-li zákazník od smlouvy z jiných důvodů než uvedených v odstavci 1b a 1c článku VIII nebo odstoupí-li od smlouvy Sport-S z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník 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 zájezdu nebo služeb následující stornopoplatky:

15 % při odstoupení do 45 dnů před zahájením akce, min. však 500 Kč

25 % při odstoupení 45–30 dnů před zahájením akce, min. však 500 Kč

50 % při odstoupení 29–15 dnů před zahájením akce

75 % při odstoupení 14–8 dnů před zahájením akce

90 % 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.

4) Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den doručení oznámení o odstoupení (stornování) akce. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku akce (odletu, odjezdu či zahájení čerpání služeb).

5) Pokud se účastník nedostaví na akci nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být z akce vyloučen, je zákazník povinen uhradit Sport-S plnou cenu zájezdu nebo služeb.

6) 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.

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

8) V případě změny jména zákazníka (viz předchozí odst. a odst. 5, čl. V.1.) účtuje Sport-S paušální poplatek ve výši 300 Kč za každou změnou osobu. Tento poplatek nenahrazuje nutné náklady, které mohou být s touto změnou spojeny (poplatky za překnihování u letecké společnosti, apod.)

9) Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín, zájezd nebo místo pobytu či změnu ubytování a může-li tak Sport-S učinit, účtuje Sport-S za každou takovou změnu paušální poplatek ve výši 300 Kč/os. je-li tato změna provedena ve lhůtě 35 a více dnů před odjezdem. Je-li lhůta kratší, řídí se změny a poplatky storno podmínkami.

10) Sport-S a zákazník se dohodli, že pohledávka na zaplacení stornopoplatku se započte s pohledávkou na vrácení poskytnuté zálohy. Je-li záloha složená zákazníkem na zaplacení stornopoplatku nedostačující, je zákazník povinen tento rozdíl Sport-S do 15ti kalendářních dnů doplatit. Převyšuje-li poskytnutá záloha zákazníkem vyšší stornopoplatku, bude rozdíl po odečtení stornopoplatku zákazníkovi vrácen do 15ti kalendářních dnů po doručení oznámení o odstoupení Sport-S.

#### IX. Reklamacce, odpovědnost za škody

1) Zákazník má právo reklamovat služby, jejichž rozsah nebo kvalita jsou nižší než bylo ve smlouvě dohodnuto.

2) Zákazník 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, poskytovatele služeb nebo jiného odpovědného pracovníka. Uplatnění reklamacce může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamacce a jaký

způsob vyřízení reklamace požaduje. Vedoucí zájezdu nebo jiný zástupce pověřený Sport-S sepíše se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydá 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 1 měsíce 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. Přeruší-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.

8) Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník primárně přímo u dopravce.

9) V případě, že dojde mezi Sport-S a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz, u nákupu přes internet může využít i platformu pro řešení sporů online, která je zřízena EK na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## X. Cestovní pojištění zákazníka

1) V ceně katalogových zájezdů obvykle není zahrnuto cestovní pojištění, 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. Sport-S důrazně upozorňuje na důležitost uzavřít před cestou odpovídající pojištění, které pokrývá zejména **zdravotní rizika včetně i rizika při sportovních činnostech a odpovědnost za škodu třetím osobám**. Sport-S doporučuje uzavřít před cestou i pojištění na storno zájezdu.

3) Při sjednání cestovního pojištění prostřednictvím Sport-S vzniká pojistný vztah výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou, Sport-S je pouze smluvním zprostředkovatelem. Při stornu zájezdu se zaplacené pojistné nevrací. Sport-S v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistné události poskytne Sport-S potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření, apod., veškeré náklady hradí pojišťovna. Blíže podrobnosti k osobním údajům zákazníka a termínům nutným k sjednání cestovního pojištění jsou uvedené v podrobných pojistných podmínkách, které jsou k dispozici na webu Sport-S nebo v prodejních místech. Pokud zákazník tyto podmínky nedodrží, je Sport-S zproštěna povinnosti zákazníkovi pojištění sjednat.

## XI. 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. 11-63191 o pojištění záruky (kauce) pro případ úpadku cestovní kanceláře s UNION poisťovnou, a.s. Doklad o

pojištění, včetně pojistných podmínek a způsobu oznámení pojistné události obdrží zákazník při uzavření cestovní smlouvy na zájezd.

## XII. Zpracování osobních údajů

### V případě cestovního pojištění

Osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) v rozsahu jméno+příjmení+adresa +rodné číslo/datum narození jsou zpracovány pro pojišťovnu Union poisťovna ve smyslu §4 zákona č.37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

### Pro služby Sport-S

1) Osobní údaje zákazníka jakož i spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) uvedené ve smlouvě o zájezdu (*event. "s výjimkou rodného čísla"atp.*) jsou podmínkou pro splnění závazků Sport-S vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Budou zpracovány Sport-S, resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností CK.

2) Osobní údaje v rozsahu jméno+příjmení + adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zaslání obchodních nabídek Sport-S, případně dalších správců, dokud s tím subjekt údajů nevyсловí nesouhlas písemnou formou.

3) Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atp. je na formuláři Smlouvy uveden odstavec, jímž zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě na dobu neurčitou, do odvolání a místopřísežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje spolucestujících osob. V případě, že zákazník s tímto odstavcem nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost Smlouvy tím zůstává nedotčena.

4) Zákazník bere na vědomí, že při neudělení souhlasu se zpracováním osobních dat za účelem marketingu pozbývá práva na bonusy pro stálé zákazníky uvedené v katalogu i v budoucích nabídkách. Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.

5) Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány Sport-S i zpracovatelem automatizovaně - manuálně, v elektronické – tištěné formě. Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům Sport-S, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK (v EU i zemích mimo EU), a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem Sport-S obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.

6) Při zpracování osobních údajů zákazníka je Sport-S povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

7) Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení Sport-S dle zákona č.480/2004 v účinném znění.

8) Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle §21zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

## XIII. Přejedná a závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost k 28.3.2016 a platí pro smlouvy uzavřené po tomto datu. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.

### Chomutov 28.3.2016

© Sport-S, s.r.o., všechna práva vyhrazena