

Všeobecné smluvní podmínky CA EXTREM SPORT, s.r.o. (IČO 25233793)

Platné od 1. 1. 2021

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen SZ) nebo objednávky služby, která upravuje vztah mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu – CA EXTREM SPORT, s.r.o., (dále jen CA ES) a jsou platné pro všechny pobyty a služby cestovního ruchu CA EXTREM SPORT, s.r.o. se sídlem Jihlavská 821/74, 140 00 Praha 4, IČO: 25233793, zapsanou v OR vedeném MS v Praze, oddíl C, vložka 96986 (dále jen CA ES). **Zákazník podpisem smlouvy o pobytu (dále jen SP) nebo objednávkou stvrzuje souhlas se všemi body těchto podmínek, a to i ve prospěch dalších osob uvedených ve SP, pro které se SP sjednává.**

VI PŘEDMĚT SMLOUVY, VYMEZENÍ SLUŽEB

- CA ES se zavazuje, že zákazníkovi poskytne služby vymezené ve Smlouvě o pobytu (dále jen SP) – název ubytování, termín pobytu, počet nocí. CA ES poskytne cestovní služby v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny v tištěném nebo elektronickém katalogu CA ES a eventuálně upřesněny v Podrobných pokynech k pobytu.
- Vymezení pobytu v tištěném či elektronickém katalogu obsahuje služby poskytnuté během pobytu, včetně způsobu ubytování a stravování, a předělování cen pobytu.
- V případě rozporu mezi podmínkami sjednanými ve SP a podmínkami uvedenými v katalogu nebo ve VSP, platí podmínky sjednané ve SP, které mají přednost před podmínkami v katalogu (elektr. katalogu) a ty před VSP.
- Evidentní chyby a nepřesnosti (včetně překlepů) nejsou zavazující a SP jakkoli uzavřená, i prostřednictvím on-line rezervací, nabývá plně platnosti, až teprve písemným potvrzením pracovníkem CA ES.

II/ UZAVŘENÍ SMLOUVY A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- SP může být uzavřena osobně přímo s CA ES nebo prostřednictvím obchodního zástupce, který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a uделené plné moci. SP se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran. SP nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu zákazníkem a následně podpisem CA ES.
- Podpisem smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit cenu pobytu uvedenou ve SP formou zálohy nebo plné ceny pobytu a rovněž povinnost uhradit odstupné (stornoplatek) v případě zrušení pobytu z jeho strany. V případě neuhrazení ceny pobytu nebude zákazníkovi umožněna účast na ubytování. Povinnost uhradit odstupné tímto zůstává zachována.
- SP musí být uzavřena písemnou formou, za kterou je považováno doručení podepsané SP do CA ES osobně, poštou, e-mailem či jinými elektronickými prostředky (dle § 852 a § 40, odst. 3 a 4, Občanského zákoníku).
- Podpisem SP zákazník rovněž stvrzuje, že se seznámil s katalogovým zněním popisu ubytování.
- SP zákazník podává na formuláři CA ES. Po přijetí SP a uhrazení zálohy zašle CA ES zákazníkovi jeho potvrzenou kopii SP.
- Pokud je ubytování již obsazeno, v den, kdy CA ES obdrží návrh SP, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín ubytování, místo náhradníka nebo vrácení platby v plné výši způsobem dle vzájemné dohody.
- Nároky na slevy uplatňuje zákazník sám při sjednávání SP. Slevy nelze uplatnit dodatečně.
- Pokud zákazník uzavírá SP ve prospěch dalších zákazníků, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto zákazníků souhlas uzavřít tuto SP. Dále přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CA ES (včetně včasné úhrady ceny ubytování a předání potřebných informací) a za předání jejich osobních dat při uzavírání SP (především jméno, datum narození, adresu a číslo pasu) nutných pro evidenci těchto osob v CA ES a pro zařazení na ubytování.
- Platným dokladem pro nástup zákazníka na ubytování je voucher vystavený CA ES, který nebude zákazníkovi zaslán dříve než po uhrazení celé ceny pobytu a objednaných služeb.
- Informace o pobytu budou upřesněny v Podrobných pokynech k pobytu, které CA ES zákazníkovi poskytne po uhradění celé ceny pobytu včetně doobjednaných služeb za příplatek, nejpozději 5 dní před nástupem na ubytování způsobem sjednaným ve SP.
- Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny méně jak 5 dní před odjezdem na ubytování, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník podrobne pokyny k pobytu obdržel.
- Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v podrobných pokynech. CA ES neodpovídá za škody způsobené nedodržením podmínek uvedených v podrobných pokynech ze strany zákazníka a není důvodem k uplatnění reklamace.

III/ CENY UBYTOVÁNÍ A ZPŮSOB PLACENÍ

- Cena pobytu je stanovena smluvně mezi CA ES a zákazníkem a je považována za zálohu až do realizace ubytování. Případné slevy vyhlášené CA ES po datu podpisu SP zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
 - Cena zahrnuje služby, které jsou u ubytování výslovně uvedeny v katalogu nebo na webu v odstavci „Cena zahrnuje“.
 - Cena zahrnuje zejména náklady nepovinné či fakultativní, např. cestovní pojištění, permanentky, poplatky za vstupy a vše ostatní co není uvedeno v „Cena zahrnuje“.
- Zákazník se zavazuje zaplatit cenu ubytování takto:
 - Záloha činí 50% z celkové ceny pobytu a objednaných doplňkových služeb a musí být uhrazena do 7 dnů od sepsání SP, není-li ve SP uvedeno jinak.
 - Doplatek může být uhrazen nejpozději do 30 dnů před nástupem na ubytování, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den předání doplatku na účet CA ES. Pokud se tak nestane má CA ES právo vyřadit zákazníka z ubytování. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha, snížená o základní odstupné dle odst. VII, mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o zrušení účasti ze strany klienta.
- V případě uzavření SP ve lhůtě kratší než 30 dnů před nástupem na ubytování nebo poskytnutí služeb je zákazník povinen uhradit plnou cenu pobytu včetně všech doplňkových služeb.
- Cenu může zákazník uhradit přímo CA ES - v hotovosti nebo bankovním převodem či složenku na účet CA ES uvedený na SP. Zákazník může též provést úhradu prostřednictvím obchodního zástupce (dále jen OZ), který má s CA ES uzavřenou platnou smlouvu o obchodním zastupování. V tomto případě se zaplacením rozumní převod zákazníkovi platby od OZ na účet CA ES. CA ES neručí za škody způsobené obchodním zástupcem, vzniklé především při pozdržení nebo nepřevedení plateb na účet CA ES.
- Zákazník bere na vědomí, že CA ES nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je takto v katalogu uvedeno.
- V případě platby poučkami (např. firmy Sodexo apod.) lze uplatnit jen základní cenu pobytu, nikoli příplatkové služby (např. cestovní pojištění, permanentky ...). Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CA ES a na pobytu v Hinterstoderu nabízené CA ES. Poukázky lze uplatnit pouze v celé nominální hodnotě. V případě zrušení pobytu nebo odstoupení od SP zákazníkem se vracejí opět poukázky. Poukázky nelze v žádném případě směnit za peníze.

IV/ ZRUŠENÍ A ZMĚNA SMLOUVY O POBYTU A SJEDNANÝCH SLUŽEB

- CA ES má právo na zrušení ubytování v důsledku neodvratitelné události kdykoli před odjezdem. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.
- V případě, že CA ES zruší pobyt z důvodů uvedených v této kapitole, není toto důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu.
- CA ES si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu změnit sjednané služby, které zahrnuje uzavřená SP. CA ES neručí za plné dodržení ubytování v případě živelné pohromy, vypuknutí nepokoju, vážného onemocnění nebo úrazu či úmrtí účastníka a v dalších mimořádných případech.
- CA ES má právo v průběhu pobytu na ukončení ubytování v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, kdykoli v průběhu pobytu (např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, lidové hnutí, stávkový, výjimečný stav, epidemie...)
- Změny uvedené v bodě IV.3. až IV. 4. nejsou důvodem k odstoupení od SP a změna programu není ani důvodem k podání reklamace. V případě, že tyto změny nastanou před nástupem na ubytování, je CA ES povinná bez zbytečného odkladu o nich zákazníka písemně informovat.
- CA ES si vyhrazuje právo změnit podmínky SP. S výjimkou změn uvedených v odst. III, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou SP souhlasit, nebo od SP odstoupí bez povinnosti uhradit odstupné. Odstupné je nutné podat písemně ve lhůtě určené CA ES, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu SP. Pokud tak zákazník neučiní, má se za to, že se změnou souhlasí. V případě odstoupení od SP bude nabídnut zákazníkovi jiný termín nebo ubytování ve srovnatelné kvalitě. Pokud zákazník tuto nabídku přijme, tak se platby uskutečňované na základě původní SP započítávají na platby dle nové SP.
- Pokud CA ES poruší své povinnosti vyplývající z uzavřené SP, má zákazník právo na odstoupení od SP a na vrácení složené zálohy. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CA ES zabezpečené služby. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CA ES. Případně zvýšené náklady vzniklé v průběhu pobytu z důvodu neodvratitelných událostí hradí zákazník. V případě ukončení pobytu z důvodu neodvratitelných událostí se účastníkům vrací úhrada za nerealizované výdaje.
- V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení nebo doobjednání dodatkových a fakultativních služeb, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dnů před zahájením ubytování je CA ES oprávněna účtovat manipulační poplatek 200,- Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu pobytu (jiný termín, jiný typ ubytování) se považuje za zrušení účasti na ubytování, nestanoví-li CK ES jinak.

VI/ VYSLÁNÍ NÁHRADNÍKA

- Před zahájením pobytu může zákazník písemně oznámit CA ES, že se pobytu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SP. V případě, že SP stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ pobytu, může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě, a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí pobytu.
- Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny pobytu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě dalších nákladů spojených s touto změnou.

VII/ OSTOUPENÍ OD SMLOUVY O POBYTU

- CA ES může před zahájením pobytu od SP odstoupit jen z důvodu porušení smluvních povinností zákazníkem.

- Odstoupí-li CA ES od smlouvy před zahájením pobytu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CA ES níže stanovené odstupné.
- Zákazník může kdykoli odstoupit od SP bez uvedení důvodů. V tomto případě je zákazník povinen zaplatit CA ES odstupné (stornoplatek) za sebe i za každou přihlášenou osobu.
- Za den odstoupení od SP ze strany zákazníka je považován den, kdy byla od zákazníka do CA ES písemně doručena informace o zrušení jeho účasti na pobytu. Zákazník je povinen odstoupit od SP oznámit na místě, kde pobyt zakoupil.
- Nemůže-li zákazník přijet do ubytovacího zařízení ve stanovený den příjezdu z důvodu opatření COVID-19:
 - lock down, uzavření hranic, povinná karanténa po vstupu do Rakouska - není smluvní partner povinen uhradit dohodnutou cenu pobytu
 - postupně PCR nebo antigenických testů, karanténa po návratu domů – je smluvní partner povinen uhradit 50% z dohodnuté ceny pobytu

VIII/ OSTUPNÉ (STORNOPLATKY)

- Výše odstupného se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od SP do počátku ubytování. Do počtu dnů se nezapočítávají den odjezdu nebo nástupu na ubytování. Výše odstupného se stanovuje z celkové ceny pobytu (tj. základní ceny pobytu + všechny příplatky zákazníkem objednané) nesnižuje-li slevy a bonusy číni:

Více než 60 dnů	200,- Kč – manipulační poplatek	19 – 4 dny	80% z ceny zájezdu
60 – 45 dnů	30% z ceny zájezdu	3 dny před odjezdem	100% z ceny zájezdu
44 – 20 dnů	50% z ceny zájezdu		
- 100% odstupné platí též při nedostavení se k nástupu ubytování nebo při zrušení účasti na pobytu ze strany klienta ať už z vlastní vůle či z jiných příčin, též v případě pozdního nástupu na pobyt, zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.
- Při zrušení účasti bude klientovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výše uvedené odstupné.
- Sazby odstupného se vztahují i na doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny pobytu.

VIII/ POVINNOSTI ÚČASTNÍKŮ POBYTU

- Zákazník je povinen:
 - mit platný cestovní doklad splňující požadavky navštívených států, dodržovat právní předpisy navštívených států,
 - informovat delegáta vybraného úřadu o své plánované trase vletu (vedoucí má právo mu v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat, jedná-li se rizikový vlet),
 - předložit ověřený souhlas zákonného zástupce, pokud takový nepodepíše osobně v CA ES, v případě, že se účastní pobytu osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu. U osob mladších 15ti let pak zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu pobytu. Při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho zákonného zástupce doporučuje Ministerstvo zahraničních věcí ČR, aby měl doprovázející osoba písemný souhlas rodičů s konkrétní cestou. Více informací na stránkách MZV ČR: www.mzv.cz
 - v případě, že CA ES zajišťuje víza, poskytuje zástupci CA ES cestovní pasy v termínu určeném CA ES,
 - neprodleně upozornit CA ES (jejího zástupce) v případě, že sledá neplnění SP ze strany CA ES.
- Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé nedodržením výlohových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.
- Zákazník se zavazuje, že bude během pobytu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- Zákazník se zúčastňuje pobytu na vlastní zodpovědnost, a za jejich správnost a platnost. Při jejich zapomenutí, ztrátě či neexistenci těchto dokumentů je sám sobě odpovědný za škody tímto způsobené. Cizí státní příslušníci jsou dále odpovědní za to, že mají platná příslušná vstupní víza, pokud tomu tak není, jsou sami sobě odpovědní za škody tímto způsobené.
- Zákazník prohlašuje, že:
 - si není vědom žádných závažných onemocnění, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během pobytu na který se přihlašuje
 - uhradí eventuelní škodu, kterou způsobí v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SP,
 - pokud uzavírá SP ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na pobytu.Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu §50d. Zřá. č. 101/2000Sb. I jménem dalších osob uvedených na SP. souhlasí se zasláním obchodních sdělení CA ES a jejich obchodních zástupců ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, a to na adresu jeho elektronické pošty.

IX/ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE A CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

- Prostřednictvím CA ES můžete uzavřít cestovní pojištění u ČESKÉ POJIŠŤOVNY a.s. (léčebné výlohy, úraz, odpovědnost za škody, storno v případě nemoci). Smluvní vztah je uzavírán přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. Náklady na ošetření v cizině jsou po návratu uhrazeny v Kč. Pojištění mohou uzavřít i cizí státní příslušníci a i občani SR. Pojištění je však platné pouze v místě pobytu nikoli v ČR.

X/ POVINNOSTI CESTOVNÍ AGENTURY A REKLAMACE

- Jestliže při zahájení pobytu CA ES neposkytne zákazníkovi řádné a včas služby cestovního ruchu (nebo jejich podstatnou část), nebo zjistí, že k této situaci dojde, je CA ES bez zbytečného odkladu povinná provést taková opatření, aby pobyt mohl pokračovat. Nelze-li toho dosáhnout jinak než poskytnutím služeb nižší kvality, je CA ES povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.
- Smlouvou o pobytu se CA ES zavazuje, poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí pobytu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou SP a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytnutá CA ES neodpovídá službě nabízené v katalogu a v upřesňujících informačních materiálech, může uplatnit své právo na reklamaci, a o bez zbytečného odkladu.
- CA ES odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SP bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CA ES nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci pobytu.
- Zákazník má právo vada služeb v průběhu pobytu reklamovat u delegáta ubytování. Jestliže není možné zjednat nápravu ihned, sepíše vedoucí se zákazníkem záznam obsahující: osobní údaje zákazníka, předmět reklamace a případný požadavek na její vyřízení.
- Reklamacce musí být učiněna bez zbytečného odkladu, jinak právo na reklamaci zaniká.
- CA ES je povinná reklamaci vyřadit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne ukončení pobytu v případě, že reklamacce byla uplatněna během pobytu a nebyla na místě vyřešena.
- CA ES se může způsobilou odpovědností za škodu způsobenou porušením právní povinnosti jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci pobytu a škoda byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním pobytu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je CA ES povinná poskytnout zákazníkovi v nesnáziích rychlou pomoc dle svých možností.
- CA ES neručí: - za majetek účastníků pobytu (včetně kol) v případě jeho poškození, ztráty či krádeže,
 - za udělení víz příslušnými zastupitelskými úřady
 - za případné pozdní autobusové nebo tražetkové dopravy z technických či dopravních provozních důvodů (např. přetížení koridorů atd.) a neručí za škody, které tímto zákazníkům vzniknou.
- Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízového styku se vztahují pouze na občany ČR.

XI/ OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ GDPR

- Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. CA má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění SP nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CA shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa, telefonní číslo, e-mail, kontakt na blízké osoby, evidenci plateb.
- Pro účely plnění SP, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdávatelům služeb, které jsou součástí realizace pobytu (ubytovací zařízení, zahraniční partneri, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolusčetnicí osoby, či jejich zákonné zástupce, jímž by zpřístupněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovními agenturou či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)

XII/ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tyto všeobecné smluvní podmínky platí od 01. 01. 2021 pro všechny pobyty a služby pořádané CA ES. V případě nutnosti může CA ES aktualizovat VSP zveřejněnými na svých webových stránkách a tyto aktualizované VSP budou platit pro SP uzavřené po datu zveřejnění.
- Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných smluvních podmínek a SP.
- Smluvní strany prohlašují, že jsou obezřetnými s obsahem těchto VSP, které jsou nedílnou součástí SP, a souhlas s nimi stvrzují podpisem na SP.
- CA je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu od spolupracujících cestovních kancelář a prodává je pod svým jménem jako pobyty vlastní.
- Případné pozdější změny právních norem budou zohledněny ve VSP v elektronické podobě na www.extrem-sport.cz