

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ROK 2010



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

1. Předmět cestovní smlouvy, vymezení zájezdu

1.1. Předmětem CS je zájezd identifikovaný na CS. CK se zavazuje, že zákazníkovi poskytne cestovní služby v rozsahu uvedeném na www.AdrenalineCentre.cz a dále upřesněném v podrobných pokynech k zájezdu.

1.2. Vymezení zájezdu obsahuje termín (datum odjezdu a návratu) a program zájezdu, služby poskytuté během zájezdu, včetně způsobu ubytování a stravování, a předběžnou cenu zájezdu.

1.3. Vzhledem k rozsáhlému programu zájezdu jsou uvedeny pouze podstatné body programu a na trase cesty pouze významné zastávky. Programem a trasou zájezdu se v případě zájezdu s leteckou přepravou rozumí až začátek programu v zemi příletu.

2. Uzavření cestovní smlouvy a povinnosti CK

2.1. CS musí být uzavřena osobně přímo s CK a podepsána se ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran. CS nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu zákazníkem, zaplacením zálohy ve výši 50% z ceny zájezdu nebo celé ceny zájezdu a následně podpisem CK, která tím stvrzuje zařazení zákazníka do zájezdu.

2.2. CS musí být uzavřena písemnou formou, za kterou je považováno doložení podepsané CS do CK osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky (dle § 852 a § 40, odst. 3, a 4. Občanského zákoníku).

2.3. Zákazník podpisem CS stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi body těchto všeobecných smluvních podmínek.

2.4. Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží návrh CS, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu, místo náhradníka nebo vrácení zálohy v plné výši způsobem dle vzájemné dohody.

2.5. Zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu uvedenou v CS.

3. Cena zájezdu

3.1. Cena zájezdu je smluvně stanovena mezi klientem a CK a je považována za zálohu až do realizace zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

3.2. V ceně zájezdu jsou zahrnuty pouze služby, které jsou výslovně uvedeny na www.AdrenalineCentre.cz pod programem zájezdu v oddílu **Cena zahrnuje** a pojištění CK proti úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Pokud je nutné pro občany ČR vyřízení víz, objednává zákazník zároveň i jejich zajištění, pokud se s CK nedohodne jinak.

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

3.4. **Cena nezahrnuje**, pokud není uvedeno jinak, také ostatní doplňkové služby. Mezi tyto služby patří zajištění letecké přepravy. Zákazník si je může přiblížit a dodavatel službu na základě objednávky prodává přímo zákazníkovi. CK v tomto případě nenese odpovědnost za škody a nedostupný způsobem dodavatelem. V objednávce je uvedena předběžná cena letenky a leteckých poplatků; ceny letenek v závislosti na sezóně mohou kolísat. Stejně tak letištní taxy se v průběhu roku mohou měnit v závislosti na pohybu směnných kurzů a ceny pohonných hmot. Před zakoupením letenky si CK vyžádá souhlas zákazníka, pokud se cena letenky zvýšila o více než 5% oproti předpokládané ceně či je třeba letenku vystavit více než 3 měsíce před odletem a zároveň pokud letecká společnost vyžaduje stornopoplatek vyšší než 20% ceny letenky včetně poplatků. Při zrušení se stornopoplatek stanovuje dle dodavatele.

3.5. Přesné doúčtování ceny letenky, leteckých tax, vízových poplatků a dalších doplňkových služeb, pokud si tuto službu zákazník objedná, bude CK doúčtovat v konečné kalkulaci nejpozději 2 týdny před datem odjezdu/odletu na zájezd.

3.6. Cenu zájezdu lze uhradit v hotovosti v kanceláři CK nebo bezhotovostním převodem na účet v Československé obchodní bance (ČSOB): **číslo účtu 214 218 558 / 0300**, variabilní symbol bude automaticky vygenerován rezervačním systémem při vyplnění CS, specifický symbol není třeba uvádět. Konstantní symbol je 0308.

4. Zvýšení ceny zájezdu

4.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu do lhůty 21 dnů před začátkem zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, nebo c) směnného kurzu české koruny pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

4.2. CK je povinna informovat zákazníka o zvýšení ceny zájezdu nejpozději 14 dnů před zahájením zájezdu.

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

5. Platební podmínky

5.1. Zákazník se zavazuje složit v okamžiku podepsání CS zálohu ve výši 50% z ceny zájezdu v hotovosti či na účet CK. Zákazník je povinen doložit zaplacení zálohy prokazatelným způsobem, například kopií pokladni složky nebo příkazu k bezhotovostnímu převodu.

5.2. Zůstatková část ceny zájezdu je zákazník povinen doplatit nejpozději 14 dnů před stanoveným datem začátku zájezdu. CK si vyhrazuje právo vyřadit ze zájezdu zákazníka, od kterého nebude mít uhrazen zájezd v plné výši do 14 dnů před odjezdem. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu a ostatních doplňkových služeb zákazníkem je CK oprávněna zrušit jeho účast na zájezdu bez dalšího upozornění. Zákazník uhradí náklady spojené se zrušením cesty.

5.3. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu ve stanoveném termínu.

6. Práva a povinnosti zákazníka

6.1. Zákazník se zavazuje, že řádně a včas CK poskytne všechny potřebné doklady a informace nutné k zajištění všech objednaných služeb a zaplatí smlouvenou cenu na základě splátčového kalendáře uvedeném v CS a zaplacení prokáže dokladem.

6.2. Zákazník se zavazuje a) převzít od CK všechny potřebné doklady k cestě (letenky, cestovní doklady, cestovní pojištění, apod.), řádně je překontrolovat a řídit se jimi, b) dostavit se včas na místo srazu uvedeném v Podrobných pokynech k zájezdu, c) dodržovat pasové, celní a zdravotní předpisy navštívených zemí, d) ozi státní příslušníci jsou povinni informovat se a zajistit si potřebné cestovní dokumenty samostatně. Veškeré vzniklé náklady vyplývající z neodůvodněného tohoho nebo nese zákazník. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

6.3. Vzniknou-li nějaké odchylky od sjednaných služeb, je zákazník povinen neodkladně o této skutečnosti informovat zástupce CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.

6.4. Zákazník se zavazuje zřídit se takového jednání na zájezdu, které by mohlo ostatní účastníky zájezdu omstít, poškodit, ohrozit či odpuzovat.

6.5. Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb, informací o všech změnách, rozsahu služeb a další informace o zájezdu.

6.6. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu zrušit svou účast na zájezdu vyzít do 9.1. nebo poslat za sebe na zájezd náhradníka. Tuto možnost musí zákazník konzultovat

s pracovníky CK a rozhodujícím faktorem jsou podmínky letecké společnosti, u které je rezervována či vystavena letenka. Původní i nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu i poplatky spojené s překnihováním. Viz bod 10.

6.7. Zákazník má právo obdržet doklad o povinném pojištění CK, na ochranu osobních dat a také na reklamaci viz. bod 11.

7. Změny sjednaných služeb

7.1. CK si vyhrazuje právo změnit v nezbytném rozsahu program, trasu a další sjednané služby, které jsou zahrnuty v CS. Jedná se především o změny letových řádů z důvodu nepříznivé počasí, technických problémů, živelné pohromy, vypuknutí nepokojů, vážného onemocnění či úrazu účastníka nebo vedoucího zájezdu a další mimořádné případy.

7.2. CK neručí za případné pozdější a upozornění na možnost jeho vzniku z důvodu změny letového řádu, technickým problémy, nepříznivé počasí, apod. Zákazník by měl brát v úvahu možnost vzniku pozdější při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK neodpovídá za případné vzniklou škodu v důsledku pozdější a zákazníkovi v tomto případě nevzniká právo na odstoupení od CS.

7.3. CK je oprávněna posunout až o 4 dny termín zájezdu bez předchozího souhlasu zákazníka.

7.4. Změny uvedené v odstavcích 7.1. a 7.3. nejsou důvodem odstoupení od CS a změna programu není v těchto případech důvodem k podání reklamace. CK je povinna bez zbytečných odkladů zákazníka o těchto změnách informovat.

7.5. S výjimkou změn provedených z důvodů zmíněných v odstavcích 7.1. a 7.3. má zákazník před začátkem zájezdu právo rozhodnout se, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od CS odstoupí. CK je povinna písemně oznámit o návrhu změny CS odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu CS zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

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

7.7. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy podle odstavce 7.5. nebo odstoupí-li od smlouvy CK z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové CS poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

7.8. CK je oprávněna provést změnu programu v průběhu samostatného zájezdu, jestliže její změně 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. CK si vyhrazuje právo změnit program, které CK nemohla ovlivnit, z důvodu zásah vyšší moci (přírodní katastrofa, rozhodnutí místních správních orgánů, demonstrace, dopravní stávka apod.). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy či odstoupení od CS.

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

8. Zrušení zájezdu ze strany CK

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

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

8.3. Zákazníkovi nevzniká právo na úhradu škody, pokud CK zruší zájezd v souladu s odstavci 8.1. - 8.2.

8.4. CK má právo od CS smlouvy odstoupit, neuhradí-li zákazník do 14 dnů před datem odjezdu zájezd v plné výši.

9. Zrušení účasti na zájezdu

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

9.2. Zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatek při odstoupení z důvodů jiných, než uvedených v odstavci 7.6. Výše stornopoplatku je stanovena v procentech ze základní ceny zájezdu takto:

30 dní před odjezdem	50 %
29 - 15 dní před odjezdem	70 %
14 - 5 dní před odjezdem	85 %
4 - v den odjezdu	100 %

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

9.3. Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výše uvedený storno poplatek.

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

9.5. Pokud si v CS zákazník objedná zajištění letecké přepravy, je povinen ji uhradit tak, aby CK obdržela úhradu bezprostředně po výzvě. Storno za leteckou přepravu se řídí podmínkami jednotlivých leteckých společností.

9.6. Pokud má ke dni odstoupení od CS za zákaznika vymožen prokazatelný výdaj, který převyšuje odstupně stanovené v odstavci 9.2., zvyšuje se storno poplatek na hodnotu těchto výdajů.

9.7. Zruší-li zákazník svoji účast na zájezdu ze závažných důvodů (vážné onemocnění nebo úmrtí blízkého rodinného příslušníka, těhotenství, nemoc či úraz účastníka apod.) a nepředloží informace 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.

10. Náhradník

10.1. Odstupně uvedené v odst. 9 není vyžadováno, pokud za sebe odstupující výše náhradníka a zabezpečí předání osobních údajů svého náhradníka v termínu potřebném pro formální i technické změny. Zákazník bude upozorněn a rezervace letenek a vyřízení víz). Dále bod 6.6.

10.2. Odstupující a náhradník společně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů. Odstupující zákazník odpovídá za informovanost náhradníka, který převzetím CS souhlasí se všemi právy a povinnostmi z ní vyplývajícími.

11. Reklamační řízení

11.1. Jestliže zákazník zjistí, že služby, které CK poskytuje, neodpovídají sjednaným službám nebo byly porušeny tyto Všeobecné podmínky, má právo na reklamaci.

11.2. V průběhu zájezdu lze vadu služeb reklamovat u průvodce zájezdu. V případě, že reklamáce není uplatněna přímo na místě, je zákazník povinen uplatnit ji písemně nejpozději do 1 měsíce po svém návratu do České republiky. V opačném případě právo na reklamaci zaniká.

11.3. CK je povinna reklamaci vyřadit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo od data ukončení zájezdu, pokud byla reklamáce podána v průběhu zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

11.4. 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.

12. Věkové omezení účastníků

12.1. 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.

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

13. Jiná omezení a zodpovědnost za zákazníka

13.1. S ohledem na náročnost některých zájezdů pořádaných CK se zákazníkovi doporučuje věnovat bedlivou pozornost doporučením průvodce a pracovníků CK zejména pokud jde o fyzickou náročnost zájezdu.

13.2. CK nemůže převzít odpovědnost za obtíže zákazníka vyplývající z jeho zdravotního stavu a nedostatečné fyzické připravenosti. Zákazník se zúčastňuje zájezdu, zejména sportovního programu v rámci jednotlivých zájezdů, na vlastní nebezpečí.

13.3. Zákazník se zavazuje řídit se během zájezdu na poskytnutý vedoucího a chovat se a jednat tak, aby nepoškozoval přírodu a okolní prostředí, nerušil průběh zájezdu a ostatní účastníky.

13.4. 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 chování či momentální fyzický stav neodpovídá 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 neúčastí na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

13.5. CK neručí za majetek účastníků v případě ztráty, poškození či krádeže.

14. Podrobné pokyny k zájezdu

14.1. Informace o konkrétním zájezdu budou upřesněny v Podrobných pokynech k zájezdu. Zákazník je obtíží po dobu nebo jiným způsobem 40 dní před začátkem zájezdu, nejpozději však týden před tímto datem.

14.2. Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny k zájezdu do týdne před začátkem zájezdu, je ve vlastním zájmu povinen kontaktovat CK a informovat ji o této skutečnosti. Pokud tak neučiní, bude se mit za to, že Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

15. Očkování a zdravotní doporučení

15.1. 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 jakéhokoliv druhu je třeba konzultovat s odborným lékařem nebo na hygienické stanici. Za zdravotní přípravu 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**.

16. Vízové povinnosti a pas

16.1. Zákazník se zavazuje, že po dobu konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu, který musí splňovat požadavky cílové země - zejména dobu platnosti od vstupu do země (min. 6 měsíců v náruče). Dále se zavazuje dodržovat požadavky celní, pasové, zdravotní a další právní předpisy tohoto státu. Za následky nedodržení těchto předpisů nenese CK odpovědnost.

16.2. Je-li pro vstup do cílové země nutné obdržení vstupního víza, využívá se jí zákazník samostatně nebo může využít služeb CK. Pokud chce zákazník využít služeb CK, je zákazník povinen poskytnout svůj cestovní doklad s dostatečným počtem volných stran a požadovanou platností, řádně vyplněnou žádostí o vízum, dostatek barevných fotografií a další dokumenty požadované ambasádou (výpis z účtu, potvrzení o zaměstnání, apod.) pracovníkům CK nejpozději do termínu uvedeného v Podrobných informačních pokynech. Pas mu bude vrácen po vyřízení vízových formalit, nejpozději však k datu zahájení zájezdu, pracovníkem CK.

16.3. Veškeré údaje o potřebných vízových formalitách, bezvýmenných a zajištění víz, které CK poskytuje, se týkají pouze občanů ČR. Občané jiných zemí zodpovídají za vyřízení těchto formalit sami.

16.4. CK neodpovídá za případné neudělení víza a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu. Náklady vzniklé ke dni zrušení účasti na zájezdu v důsledku neudělení víza hradí zákazník.

17. Ubytování

17.1. Ceny všech zájezdů CK jsou včetně ubytování, pokud není uvedeno jinak. Podrobné informace o typu ubytování v rámci jednotlivých zájezdů jsou také součástí Podrobných pokynů k zájezdu. Vzhledem k tomu, že některé destinace CK patří mezi státy s nízkým ubytovacím standardem, je třeba s touto skutečností počítat, a to především při akcích expedičního charakteru. Rovněž se významně liší kategorizace hotelů a ubytovacích zařízení v jednotlivých destinacích. Vybavení i velikost jednotlivých pokojů i ve stejném hotelu nemusí být stejná, na rozdíl od pokojů nemá CK vízu, to vyžaduje záležitost hotelu. Úroveň služeb závisí často na místních zvyklostech a mentalitě obyvatelstva. Proto je potřeba počítat s laxnějším přístupem. Rovněž hygienické standardy některých destinací jsou nižší.

18. Stravování

18.1. Stravování není zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Průvodce poskytne informace o možnostech stravování v dané oblasti a je nápomocen při výběru.

19. Doprava

19.1. Letecká doprava není součástí ceny zájezdu, pokud není uvedeno jinak. CK pro zákazníka jeho jménem na základě objednávky zajistí u dodavatele nákup letenek na linkové lety renomovaných leteckých společností. Viz bod. 3.4. Ceny letenek, které CK uvádí jsou předběžné a vychází z platných cenů známých při přípravě zájezdu.

19.2. Objedná-li si zákazník zakoupení letenek prostřednictvím CK, je nutné cenu letenky uhradit do 30 dnů před odjezdem pokud není v podmínkách dané letecké společnosti uvedeno jinak. V případě, že se letenka musí vystavit dříve, může CK požadovat úhradu ceny letenky v dřívějším termínu.

19.3. Doprava autobusy, mikrobusy, terénními vozidly, lodní doprava a případně místní přelety, které jsou nutné pro absolvování trasy zájezdu, jsou zahrnuty v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. U některých zájezdů pronajímáme vozidla, jinde používáme kombinovanou dopravu (kombinace pronajatých vozidel s místní veřejnou dopravou). U každého zájezdu je vždy specifikováno, o kterou dopravu se jedná. V ceně zájezdu není zahrnuta doprava potřebná pro absolvování výzvě, fakultativních výletů.

20. Pojištění CK

20.1. CK je pojištěna proti úpadku dle podmínek zákona 159/1999Sb v platném znění. Informace o pojištění proti úpadku obdrží zákazník při uzavření CS.

21. Zákazník prohlašuje, že:

21.1. Není si vědom žádných závažných onemocnění, která by ohrožila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje.

21.2. V případě, že uzavírá CS ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na zájezdu.

21.3. Souhlasí s poskytnutím osobních dat nutných pro evidenci CK a zařazením do databáze účastníků CK.

22. Závěrečná ustanovení

22.1. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, zákonem č. 159/1999 Sb. a občanským zákoníkem.

22.2. Smluvní strany prohlašují, že byly seznámeny s obsahem této smlouvy a že souhlasí s jejím obsahem. Na důkaz toho připojují své podpisy.

