

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů cestovní kanceláře společnosti Čistý sport, koncept Ivana Rybaříka s.r.o., dále jen všeobecné smluvní podmínky CK, platí pro všechny pobyty a služby cestovního ruchu poskytnuté cestovní kancelář společnosti Čistý sport, koncept Ivana Rybaříka s.r.o., dále jen CK, popř. CK Čistý sport. Všeobecné smluvní podmínky CK jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a CK.

Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah uzavřený mezi CK a zákazníkem je upraven v těchto všeobecných podmínkách a řídí se závaznými právními předpisy. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká dvěma možnými způsoby:

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká dvěma možnými způsoby:

1) na základě vyplněné **elektronické rezervace** daného zájezdu a dále **podpisem cestovní smlouvy o zájezdu** - závazné přihlášky (dále jen CSM), a **uhrazením zálohy, popřípadě plné částky za daný zájezd.**

2) na základě vyplněné **elektronické rezervace** a **uhrazením zálohy**, popřípadě plné částky za daný zájezd.

Předání podepsané CSM ze strany klienta MUSÍ být provedeno nejpozději do 7 dnů po obdržení emailu od CK s platebními pokyny, ve kterém klient obdrží vyplněnou CSM. Předání podepsané smlouvy může být provedeno elektronicky.

Uhrazení zálohy a nebo celé platby za zájezd MUSÍ být provedeno nejdéle do 7 dnů po obdržení emailu od CK s platebními pokyny, ve kterém klient obdrží vyplněnou CSM a platební instrukce.

Nebude-li dodržena daná lhůta 7 dní, registrace objednaného zájezdu se automaticky zruší a místo se postoupí dalšímu zájemci o zájezd.

Zájezdy CK je možné si objednat a zakoupit prostřednictvím webu www.cistysport.cz a dále v síti autorizovaných prodejců, kteří jsou k prodeji zájezdů CK Čistý sport zmocněni. CK si vyhrazuje právo oznámit změny údajů uvedených na stránkách. V případě odlišných údajů jsou závazné vždy údaje uvedené na smlouvě o zájezdu.

Originál CSM bude evidován v CK, potvrzená kopie bude předána (zaslána emailem, či poštou, popř. předána v místě konání zájezdu, soustředění či jiné akce) zákazníkovi.

Právo účasti na zájezdu zákazníka vzniká až uhrazením 100% hodnoty zájezdu.

Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že se plně seznámil a souhlasí s těmito Všeobecnými podmínkami.

CK poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, pouze **osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let a účastníci zájezdu ve věku 15-18 let jen s ověřeným písemným souhlasem zákonného zástupce.**

Cenové a platební podmínky

Cenou zájezdu se rozumí **cena uvedená na stránkách www.cistysport.cz** nebo cena smluvní, potvrzená CK a zákazníkem v CSM o zájezdu.

Co cena zahrnuje, je vždy uvedeno u nabídky jednotlivých akcí - zájezdů.

Ceny obsahují vždy DPH.

CK má právo na jednostranné zvýšení ceny, oznámené zákazníkovi nejpozději do 31. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy došlo po datu stanovení cen **|1.10.2018| ke zvýšení cen za dopravu**, včetně cen pohonných hmot a ostatních plateb spojených s dopravou, nebo se **zvýší směnný kurs české koruny vůči EUR**, použitý pro stanovení ceny zájezdu **v průměru o více než 10%, z důvodu devalvace CZK.**

Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu.

Zákazník nemá nárok na případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem.

Služby, které nejsou součástí ceny, budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu.

Zákazník hradí **zálohu ve výši 50%, minimálně však 9.000,-Kč, v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu, je-li cena zájezdu nad 15.000,-Kč.** Doplatek hradí zákazník nejpozději do 45. dne před uskutečněním zájezdu.

Zákazník hradí **cenu zájezdu v plné výši, je-li cena zájezdu do 15.000,-Kč.**

Popřípadě se bude postupovat dle pokynů jednatele CK nebo dle doby splatnosti na cestovní smlouvě.

Pokud se **zákazník přihlásí na zájezd v termínu kratším než 45 dnů** před uskutečněním, je povinen uhradit **plnou cenu** zájezdu při uzavření a podpisu smlouvy o zájezdu.

V případě **externích zájezdů** pořádaných ve spolupráci s externími společnostmi, jako jsou například běžecké zájezdy TRAILCAMPY ve spolupráci s Janem Dušánkem, se hradí **cena zájezdu v celkové výši.**

Do dne poskytnutí poslední služby jsou uhrazené částky považovány za zálohy.

V případě **nedodržení dohodnutých termínů úhrady zákazníkem, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit včetně zachování práva na náhradu nákladů CK spojených se zrušením účasti** (níže uvedené storno poplatky) zákazníkem.

Bez zaplacení celé dohodnuté částky nemá zákazník nárok na účasti na zájezdu a čerpání služeb CK.

Po úplném zaplacení poskytne CK zákazníkovi nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu všechny potřebné informace týkající se dané akce/zájezdu.

Způsob úhrady

Při **bezhotovostním způsobu úhrady** se za den úhrady považuje den připsání na účet CK. Dále lze provést úhradu **hotovostním vkladem** přímo na účet CK. Číslo bankovního spojení je vždy uvedeno v CSM klienta.

Při platbě je nutné vždy uvádět správný **variabilní symbol** uvedený na smlouvě o zájezdu a do **poznámky své jméno a příjmení**, aby mohla být platba řádně identifikována a spárována.

Služby

Služby, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, jsou specifikovány na webových stránkách u každé akce. Rozsah sjednaných služeb musí být vždy přesně uveden ve smlouvě o zájezdu. Pokud zákazník po uzavření smlouvy o zájezdu požaduje změnu uvedených údajů - změna jména, termínu, popř.místa, které lze uskutečnit, uhradí CK poplatek, který činí do 45 dnů před odjezdem částku 200 Kč. **Pokud požaduje změnu v době kratší než 45 dní před odjezdem uhradí zákazník poplatek ve výši 5% z hodnoty zájezdu, minimálně však 500 Kč.** Změny provedené v období kratším jak 20 dní před odjezdem, lze ze strany CK považovat za zrušení smlouvy a za novou objednávku včetně nároků na úhradu storno poplatků. Vždy je důležité ze strany zákazníka komunikovat a včas obeznámit CK se vzniklými komplikacemi.

Zákazník musí své zvláštní požadavky uvést předem při komunikaci a uzavírání smlouvy o zájezdu. O zajištění zvláštních služeb v průběhu pobytu (zapůjčení silničního či horského kola, bezlepková strava, veganská strava, nároky na apartmán či pokoj apod.), může zákazník požádat jednatele CK, který se pokusí tyto služby zprostředkovat. Úhradu takto poskytnutých služeb provede zákazník dle pokynů jednatele ihned prostřednictvím bezhotovostní platby či na místě konání zájezdu. Za zajištění této služby je CK oprávněna si vyúčtovat vzniklé náklady.

CK neručí za kvalitu služeb objednaných zákazníkem v místě pobytu u jiné organizace.

Označení zařídění některých ubytovacích zařízení v Itálii, dle počtu hvězdiček neodpovídá některým evropským standardům. Z popisů je však rámcově patrné vybavení a poloha objektu. Uvedené fotografie mají pouze ilustrační charakter. Stravování je poskytováno dle norem A konceptu Čistého sportu.

Zrušení zájezdu ze strany CK

CK je oprávněna v případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, který činí 10 osob u víkendových akcí a 25 osob na rozsáhlejší druhy zájezdů, nebo jestliže není

uskutečnění zájezdu proveditelné v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, **zájezd zrušit**. CK si vyhrazuje právo písemně nabídnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud zákazník do 5 dnů po obdržení návrhu změny neodstoupí od uzavřené smlouvy, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené zálohy, případně na převedení zálohy na náhradní zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků, při zrušení zájezdu, nebo při závažné změně programu ze strany CK.

Za závažnou změnu se nepovažuje *změna ubytovacího objektu*, pokud je objekt stejné nebo vyšší kategorie, *změna trasy a příjezdu a odjezdu* z důvodu bezpečnostních a dopravních, *změna hodiny odjezdu a změna data a hodiny příjezdu*.

CK je oprávněna uskutečnit změny jednotlivých služeb proti sjednanému obsahu smlouvy, které jsou nezbytné a které CK úmyslně nezpůsobila, nejsou závažné a neovlivňují celkový charakter zájezdu.

CK nepřebírá odpovědnost za změny způsobené zásahem vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů, jež mají dopad na kalkulaci ceny zájezdu, nebo z důvodů mimořádných okolností (změna politické a vojenské situace), stávek, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. **U zrušení zájezdů z důvodu zásahu vyšší moci garantuje CK zákazníkovi vrácení všech již uhrazených plateb.**

Zrušení zájezdu ze strany klienta

Zákazník má právo odstoupit od uzavřené smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu.

Odstoupení musí být oznámeno CK elektronicky - na email info@cistysport.cz.

V tomto případě má právo CK účtovat **storno poplatky**.

Výše storno poplatků závisí na době, kdy CK obdržela oznámení od odstoupení od CSM o zájezdu. Níže informace o možných vratkách z celkové ceny zájezdu či zaplacené zálohy:

- 40 a více dní před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejvíce však 20% z ceny zájezdu.
- 39 až 30 dní před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejvíce však 30% z ceny zájezdu.
- 29 až 21 dní před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejvíce však 50% z ceny zájezdu.
- 20 až 10 dní před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejvíce však 70% z ceny zájezdu.
- 9 až 7 dní před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejvíce však 90% z ceny zájezdu
- méně než 7 dní jsou všechny storna a změny řešeny individuálně jednatelem a vedením CK Čistý sport.

Storno poplatek hradí zákazník a je splatný ihned. CK má právo odečíst si storno poplatek z již uhrazených záloh.

V případě, že zákazník nedá žádným způsobem najevo jakékoliv komplikace a neohlásí změny, ani storno 7 dní před zahájením zájezdu, soustředění či podobné akce pořádané CK, nemá nárok na vrácení již zaplacené částky a je povinen doplatit vzniklou škodu CK.

Pojištění

Veškeré ceny zájezdů, uvedené na webových stránkách, zahrnují povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. (pojištění proti úpadku CK).

Povinné smluvní pojištění CK je součástí ceny zájezdu a zahrnuje pojištění zákazníka. Na jeho základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě úpadku CK. Podrobné ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění včetně názvu pojišťovny, podmínek pojištění a způsobu oznámení pojistné události budou uvedeny na dokladu o pojištění, **který zákazník obdrží při podpisu smlouvy o zájezdu.**

Povinné smluvní pojištění CK se vztahuje na všechny osoby, které zaplatily zálohu nebo celou cenu zájezdu, za podmínek stanovených ve Všeobecných pojistných podmínkách pojišťovny a smluvních ujednáních mezi CK a pojišťovnou. Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z pojistného vztahu.

U dětí, které se zúčastní zájezdu zdarma, je nutno zaplatit povinný příplatek a to ve výši 250,- za pobyt. Podrobné ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění včetně názvu pojišťovny, bližších podmínek pojištění a způsobu oznámení pojistné události, budou uvedeny na dokladu o pojištění, který zákazník obdrží při podpisu smlouvy o zájezdu, popř. nejpozději při převzetí voucheru. Ve smlouvě o zájezdu musí být správně uvedeny všechny pojišťovnou požadované osobní údaje, v případě opaku, zákazník není pojištěn.

Pokud klient nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění Union pojišťovnou nabízené CK, při pojistné události nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Reklamacce služeb

Nároky na reklamaci musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců po ukončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění. Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK, má zákazník právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb. **V okamžiku vzniku reklamace musí být sepsán zápis mezi zákazníkem a jednatelem či delegátem nebo poskytovatelem služeb o předmětu reklamace, který bude ze strany CK řádně potvrzen.** V průběhu poskytování služeb má CK povinnost poskytnout adekvátní náhradu za nedodržené služby tak, aby zájezd/soustředění mohlo pokračovat. Přijetí náhradní služby je považováno za splnění služby. V případě poskytnutí služby nižší kvality, než je uvedená ve smlouvě o zájezdu, se CK zavazuje vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

Zpracování osobních údajů

Tento bod se vztahuje k uchovávání a nakládání s osobními údaji, získanými prostřednictvím cestovních smluv (jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo, telefonní číslo - mobilní číslo, email) nebo údaji získaných prostřednictvím přihlášení k odběru novinek na webových stránkách www.cistysport.cz (jméno, příjmení a email).

Příkládáme odkaz na samostatné prohlášení společnosti Čistý Sport, koncept Ivana Rybaříka s.r.o. ohledně GDPR - <https://www.cistysport.cz/obecne-prohlaseni-gdpr>.

Klient má právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem cestovní smlouvy, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami dle zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění účinném od 1. ledna 2015.

CK Čistý Sport přechovává osobní údaje pouze pro své vlastní potřeby. Osobní informace nejsou a nebudou předávány třetím osobám a subjektům. Cestovní smlouvy jsou archivované v písemné i elektronické podobě. Osobní informace získané odběrem noviněk jsou uchovávány prostřednictvím softwarového rozhraní SmartEmailingu a taktéž nejsou přístupné třetím osobám a subjektům.

Fyzickým podpisem smlouvy nebo rezervací zájezdu zákazník souhlasí s tím, a to i jménem ostatních uvedených osob na smlouvě, aby CK společnosti Čistý sport, koncept Ivana Rybaříka s.r.o. zpracovala osobní údaje za účelem nabízení služeb v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.

Ostatní důležitá upozornění

Zákazníci, kteří uzavřou smlouvu o zájezdu včetně těch, kteří jsou na smlouvě uvedeni, **odpovídají za platnost svých cestovních dokladů v době konání zájezdu.** V případě, že se z důvodu neplatných dokladů nemůže zákazník zúčastnit zájezdu, posuzuje se tato situace dle bodu „zrušení zájezdu ze strany klienta“. Zákazníci, kteří si zajišťují vlastní dopravu, odpovídají za veškeré potřebné **doklady, nezbytné k cestám do zahraničí** (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz, dálniční výlohy aj.). Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy ČR nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si nové opatřit sám a na vlastní náklady. Samozřejmě jednatel či delegát CK vynaloží úsilí v pomoci zákazníkovi.

Závěrečné informace

Realizační tým udělá maximum proto, aby dovolená s námi byla pro Vás milým a kvalitním zážitkem.

**V případě otázek, nejasností či dotazů
nás neváhejte kontaktovat
na email info@cistysport.cz**

