

# Všeobecné podmínky

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY Hranické rozvojové agentury, z.s.

### I. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné podmínky platí pro produkty cestovního ruchu a zájezdy nabízené Hranickou rozvojovou agenturou, z.s. dále jen HRA, nebo jeho autorizovanými prodejci, a jsou nedílnou součástí každého produktu cestovního ruchu – „Balíčku zážitků“, zážitkových akcí a zájezdů.

1.2. HRA poskytuje služby cestovního ruchu, které nejsou zájezdem dle zákona 159/1999 – „Balíčky zážitků“ a služby které dle stejného zákona zájezdem jsou (akce pro skupiny a firmy přesahující 24 hodin).

1.3. Účastníci zájezdu mohou být:

- a) fyzické osoby starší 18 let;
- b) osoby mladší 15 let pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let;
- c) účastníci v rozmezí 15–18 let věku se souhlasem zákonného zástupce, pokud se tento sám zájezdu neúčastní.

1.4. Účast na zájezdu sjednává s HRA buď účastník sám, nebo jeho zákonní zástupci, popř. fyzické či právnické osoby účastníkem pověřené. Vždy je nutná způsobilost k právním úkonům.

1.5. Vzájemný vztah a právní poměr mezi HRA a účastníky zájezdu se řídí ustanoveními občanského zákoníku a těmito Podmínkami.

### II. Druhy akcí, služeb a zájezdů

HRA organizuje tyto druhy služeb:

2.1. Kombinace služeb cestovního ruchu nepřesahujících 24 hodin – tzv. krátkodobé „Balíčky zážitků“.

2.2. Forfait – zájezd na objednávku, souhrn služeb sjednaných na objednávku fyzické či právnické osoby podle jejich požadavků.

2.3. Sportovní, tj. s předem vyznačeným předběžným programem s možností dílčích změn v průběhu (cykloturistika, rybaření, golf, horolezectví apod.).

2.4. Výukové kurzy (školy) např. paragliding, horolezectví, potápění, keramika, řezbářství.

2.6. Organizaci školení, vzdělávacích akcí, prezentací.

2.8. Další služby v oblasti cestovního ruchu včetně sportovní činnosti.

### **III. Vznik smluvních vztahů**

3.1. Smluvní vztah mezi HRA a klientem vzniká zpravidla zaplacením kupní ceny „Balíčku zážitků“ nebo v případě zájezdu uzavřením řádně vyplněné a podepsané písemné smlouvy. Uzavřením je považováno doručení podepsané smlouvy do kanceláře HRA osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky (dle § 852 a § 40, odst. 3. a 4. Občanského zákoníku). Koupí balíčku klient potvrzuje, že souhlasí se všeobecnými smluvními podmínkami. Klient může zakoupit Balíček zážitků osobně v některém prodejním místě společnosti HRA, v síti vybraných informačních center, hotelů, cestovních kanceláří, cestovních agentur, na stránkách [www.hranicko.eu](http://www.hranicko.eu). Při zakoupení balíčku obdrží zážitkový voucher.

3.2. V případě zájezdu na objednávku se uzavření smlouvy s právníky či fyzickými osobami řídí konkrétními podmínkami, uvedenými ve vzájemné dohodě, přičemž předpokladem vzniku smluvního vztahu je písemná objednávka s přesným rozsahem služeb.

3.3. V případě objednání ostatních služeb se uzavření smlouvy s právníky či fyzickými osobami řídí konkrétními podmínkami, uvedenými ve vzájemné dohodě, přičemž předpokladem vzniku smluvního vztahu je písemná objednávka s přesným rozsahem služeb.

3.4. Smluvní vztah může vzniknout i prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci.

3.5. Pokud účastník zastupuje více účastníků a uzavírá smlouvu v jejich prospěch, prohlašuje, že má od těchto zákazníků souhlas tuto smlouvu uzavřít, a poskytnout osobní údaje těchto osob HRA ke shromáždění a zpracování a bere na sebe odpovědnost i za jejich závazky vůči HRA.

3.6. Podmínkou ke vzniku smluvního vztahu (přihlášení na zájezd nebo akci) je vyplnění přihlášky účastníkem a jeho souhlas s těmito „Všeobecnými podmínkami Cestovní kanceláře Hranická rozvojová agentura, z.s.“.

### **IV. Předmět služeb a způsob jejich zajišťování**

4.1. Předmětem zajišťování jsou aktivity, akce, zájezdy, ubytovací, stravovací, přepravní, průvodcovské a jiné služby, které jsou organizovány HRA a účastníkům poskytovány za úplat. Tyto služby zajišťuje HRA vlastními silami nebo zprostředkováním a obstaráním služeb, dodávaných tuzemskými či zahraničními dodavateli.

4.2. Předmětem zajištění ve smyslu těchto podmínek však není činnost při prodeji přepravních dokladů a vybraných zájezdů, kterou HRA obstarává na základě objednávky u tuzemských a zahraničních dopravců, případně jiných cestovních kanceláří.

4.3. HRA zpravidla zajišťuje své služby a přepravní doklady pro jednotlivé účastníky akcí a zájezdů na jméno. Převod na jinou osobu (osoby) je možný jen se souhlasem HRA.

4.4. Vymezení zájezdu nebo akce v katalogu obsahuje termín, program, služby poskytnuté během zájezdu nebo akce a cenu zájezdu nebo akce.

4.5. V programu zájezdu nebo akce jsou uvedeny pouze podstatné body programu (na trase pouze významné zastávky).

4.6. Realizace zájezdu nebo akce je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě – objednávce. HRA je povinna informovat zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků nejpozději 3 dny před stanoveným datem poskytnutí první služby.

## V. Práva a povinnosti účastníků

a) U produktu „Balíčky zážitků“ rezervovat termín a místo konkrétní aktivity u HRA nejpozději do data uvedeného v katalogu, pokud se obě strany nedohodnou jinak. Pokud v této lhůtě klient neprovede rezervaci, ztrácí nárok na poskytnutí vybrané služby, a to bez nároku na jakoukoli náhradu;

b) V případě zakoupení (pouze platba kartou on-line) produktu, kde není možné stanovení přesného termínu plnění služby, si HRA vyhrazuje právo na určení termínu plnění. Tento může být delší než 30 dnů od data transakce.

c) Veškerých aktivit v rámci produktu „Balíčky zážitků“ se klient účastní výlučně na svou vlastní odpovědnost. Klient musí sám posoudit, zda je zdravotně a fyzicky způsobilý k bezpečnému zvládnutí zvolené aktivity. Informace o případných omezeních, které se mohou týkat některých nabízených aktivit (např. věk, zdravotní a tělesná způsobilost, případně požadavek na zdravotní prohlídku), jsou uvedeny v informacích, které jsou nedílnou součástí každého Balíčku zážitků. Některé z nabízených služeb jsou závislé na počasí. Pokud dojde ke zrušení aktivity z důvodu nepříznivého počasí, má klient, který měl danou službu v tomto termínu rezervovanou, právo sjednat si náhradní termín;

d) poskytnout HRA nezbytnou součinnost, která je třeba k řádnému zajištění a poskytnutí služeb, zejména pravdivě a úplně vyplnit smlouvu nebo přihlášku a předložit doklady, potřebné k zajištění požadovaných služeb;

e) zaplatit HRA předem plnou cenu zájezdu (služby) v termínu dohodnutém oběma stranami;

f) v případě čerpání dalších služeb objednaných a čerpaných během akce, zaplatit tyto služby po návratu ze zájezdu nebo akce v termínu dohodnutém mezi účastníkem a představitelem HRA;

g) převzít od HRA písemné pokyny pro účastníky zájezdu, informace o místě a době započetí zájezdu, informace o rozsahu a podmínkách pojištění a další údaje a doklady, potřebné k účasti na zájezdu;

h) řídit se převzatými písemnými pokyny HRA pro účastníky zájezdu nebo akce a ústními pokyny průvodce, instruktora či jiného představitele HRA, je-li k zájezdu přidělen, a dodržovat stanovený program. Pokud by účastník svým jednáním nebo chováním narušil průběh a program zájezdu (nebo akce) nebo pokud závažným způsobem naruší právní předpisy ČR či navštíveného státu, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoli nárok na náhradu nevyužitých služeb. V tomto případě je účastník povinen uhradit

veškeré náklady, vzniklé v důsledku vyloučení ze zájezdu. Tím není dotčeno právo HRA na náhradu případné škody;

i) obstarat si a mít u sebe během zájezdu platný cestovní doklad;

j) splnit očkovací a případně další povinnosti při cestách do států, pro které jsou příslušné povinnosti právně stanoveny;

k) v případě storna účasti na zájezdu nebo akci – provést storno písemnou formou;

l) právo účastníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecně závaznými předpisy. Ke kladnému vyřízení reklamace přispěje zákazník upozorněním na vady a případné nedostatky poskytnutých služeb nejlépe ihned na místě nebo v okamžiku jejich zjištění;

m) účastník musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu i možnost výrazného zpoždění (viz bod VI/4). HRA neručí za škody, které mohou účastníkovi nastat v důsledku vzniklých zpoždění;

n) dbát veškerých pokynů směřujících ke zdárnému průběhu zajišťovaných služeb (bezpečnost apod.), zejména se zavazuje používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (při všech aktivitách např. vodní turistice, horolezectví, jezdectví, cykloturistice);

o) zdržet se požívání alkoholických látek a jiných omamných látek během programu, pokud to není jeho součástí (košt netradičních destilátů, ochutnávka vína, piva apod.)

5.3. K povinnostem právnické (popř. fyzické) osoby, která je objednatelem zájezdu nebo akce podle bodu I, odstavec 4. patří:

a) seznámit účastníky jím objednaného zájezdu (akce) s těmito podmínkami a se všemi informacemi a pokyny, které od HRA obdrží;

b) zabezpečit, aby všichni účastníci zájezdu (akce), který u HRA objednal, plnili ty základní povinnosti, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být pouze jednotlivý účastník zájezdu;

c) pověřit svého oprávněného zástupce. Ten se účastní celého zájezdu (akce) a prostřednictvím a v součinnosti se zástupcem HRA, je-li k zájezdu (akci) přidělen, zajišťuje včasné a řádné uplatnění práv své organizace. Zároveň zajišťuje plnění povinností své organizace a plnění povinností, jejichž nositelem jsou účastníci jím objednaného zájezdu;

d) ustanovit vedoucího zájezdu (akce), pokud podle ujednání s HRA není zájezd (akce) doprovázen průvodcem HRA. Vedoucí se účastní celého zájezdu (akce), organizačně zajišťuje poskytnutí služeb od tuzemských a zahraničních dodavatelů služeb, dbá na plnění programu zájezdu (akce) a není-li v daném případě stanoveno jinak, plní vůči účastníkům zájezdu a vůči HRA povinnosti průvodce zájezdu;

- e) řádně a včas zaplatit dohodnutou cenu, u forfaitu též doplatit služby poskytnuté na písemnou žádost oprávněného zástupce, právnické (popř. fyzické) osoby, jež si zájezd či služby objednala, a které nebyly předmětem vzájemné dohody;
- f) pravdivě uvést, že si není vědom žádných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu (akce), případně na takové omezení ihned upozornit;
- g) pravdivě uvést zda umí plavat v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (vodní turistika) a potápění;
- h) zavazuje se používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (při všech aktivitách např. vodní turistice, horolezectví, jezdeckví, cykloturistice...);
- i) zdržet se požívání alkoholických látek a jiných omamných látek a během programu, pokud to není jeho součástí (košt netradičních destilátů, ochutnávka vína, piva apod.).

## **VI. Práva a povinnosti HRA:**

6.1. U produktu „Balíčky zážitků“ bude služba vždy poskytnuta držiteli zážitkového voucheru. Poskytnutí této služby však může HRA odmítnout v případě nezpůsobilosti klienta k jejímu čerpání (fyzická, zdravotní nezpůsobilost, špatné vybavení apod.) nebo z důvodu působení vyšší moci (špatné počasí, jiné nebezpečí apod.)

6.2. Z účasti na zájezdu (akci) nevyplývá pro účastníka právo na žádné jiné plnění a služby než to, které tvoří výslovně součást stanoveného programu – zaplacených služeb. Jakékoli další služby mimo předem stanovený rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním účastníka zájezdu (akce) v jeho průběhu (např. léčení v zahraničí, náhradní přeprava účastníka do jiného místa apod.) jsou službami, které může HRA uhradit, popř. poskytnout, jen na základě objednávky a následné úhrady těchto dodatečně vyžádaných služeb.

6.3. Podpisem Cestovní smlouvy na zájezd nebo přihlášky na akci vyslovuje účastník/objednatel souhlas s přechodem práv (postoupením pohledávky) na plnění z pojistné smlouvy v případě, že HRA poskytne za účastníka úhradu léčebných výdajů v ČR nebo v zahraničí, popřípadě uhradí i náklady spojené s náhradní přepravou postiženého účastníka zpět do ČR či do konkrétního místa.

6.4. Pokud účastník zájezdu nečerpá služby z vlastní viny, náhrada za tyto služby se neposkytuje.

6.5. HRA neručí za eventuelní zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popř. z důvodů přetížení hraničních přechodů a leteckých cest a z důvodů vyšší moci.

6.6. Objednavatel dává souhlas k zařazení osobních údajů do databáze Hranické rozvojové agentury, z.s. a jejich použití pro potřeby HRA. Objednavatel souhlasí se zasláním nabídek na jím uvedené adresy a to včetně e-mailové adresy.

6.7. Objednavatel souhlasí jménem všech přihlášených účastníků s pořízením záznamu (zpravidla fotodokumentace, videozáznamu apod.) z průběhu akce nebo zájezdu pořádaného HRA pro komerční, propagační a reklamní účely. Současně dávají souhlas ke zveřejnění těchto záznamů a jejich i upravených částí.

## **VII. Cena Balíčku zážitků, zájezdu (akce) a její úhrada**

7.1. Smluvní strany se dohodly na kupní ceně Balíčku zážitků, která je uvedena v závazné objednávce. Uhrazení kupní ceny je podmínkou zaslání zážitkového vouchery klientovi. Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytnutím služby uvedené v Balíčku zážitků HRA. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

7.2. Ceny zájezdů (akcí) pořádaných HRA jsou cenami sjednanými dohodou. Ceny jsou uvedeny vč. DPH.

7.3. Cena zahrnuje pouze ty služby, které jsou pro každý zájezd taxativně vyjmenovány.

7.4. Účastník zájezdu (akce) je povinen uhradit cenu zájezdu v termínech stanovených HRA.

7.5. Pokud v době podání závazné přihlášky na zájezd do dne započetí tohoto zájezdu dojde ke změnám, které mají za následek změnu oznámené ceny, je HRA povinna tuto skutečnost účastníkům neprodleně oznámit písemnou formou. Pokud je zvýšení ceny vyšší než 10 % z původní ceny zájezdu, má zákazník právo od uzavřené smlouvy odstoupit, což musí učinit písemně. Neodstoupí-li od smlouvy v době vyznačené v oznámení o změně ceny, je povinen zaplatit vyšší cenu zájezdu. 9 dní před stanoveným datem odjezdu tohoto zájezdu se nesmí cena měnit.

## **VIII. Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu**

8.1. HRA je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud je to z naléhavých důvodů nezbytné (např. nevhodný vodní stav, deštivé počasí při horolezectví apod.) a není možné dodržet stanovený program a přes veškeré vyvinuté úsilí původně stanovené služby poskytnout.

8.2. HRA je oprávněna provádět operativní změny termínu poskytnutí objednaných služeb, a to v případech, kdy není možné služby poskytnout v objednaném termínu z důvodů vyšší moci.

8.3. V případě, kdy HRA nemůže dodržet původně stanovený program a poskytnout předem sjednané služby, je povinna:

a) zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo podobné původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření a poslání zájezdu;

b) upravit cenu zájezdu v závislosti na provedených změnách programu a služeb, a to pouze v tom případě, je-li důsledkem těchto změn snížení ceny zájezdu, a příslušný rozdíl v ceně účastníkovi vrátit;

c) vrátit účastníkovi zaplacenou úhradu ceny neposkytnutých služeb, za které nemohlo být poskytnuto náhradní plnění;

d) v případě, že služby nelze poskytnout z důvodů vyšší moci, nemají účastníci právo na slevu dle článku VIII, bod 8.3. písmeno b a c, ani právo od smlouvy odstoupit.

8.4. U zájezdů se sportovním zaměřením (např. vodácký zájezd, rafting, horolezectví apod.) si HRA vyhrazuje právo změny programu a poskytovaných služeb. Tyto změny nemají vliv na cenu zájezdu.

## **IX. Odpovědnost za vady**

9.1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb zájezdu je nižší než sjednaná a stanovená programem, cenou a typem zájezdu, vzniká účastníkovi zájezdu právo reklamace. Právo účastníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecně závaznými předpisy.

9.2. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovnou na základě pojistné smlouvy mezi HRA a pojišťovnou, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z pojistného krytí výslovně vyňaty.

9.3. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu HRA, či okolnostem na straně účastníka zájezdu (akce), na základě kterých účastník zcela anebo zčásti nečerpá objednané, a i zaplacené služby a HRA služby podle programu zajistila a připravila, nevzniká zákazníkovi, není-li stanoveno jinak, nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani nárok na slevu ceny zájezdu.

## **X. Stornovací poplatky**

10.1. Při každém stornu – zrušení účasti na aktivitě „Balíček zážitků“, forfaitových zájezdech nebo jiných aktivitách nabízených HRA, ze strany zákazníka a za každou přihlášenou a zrušenou osobu účtuje HRA zákazníkům stornovací poplatky ve výši:

a) Zrušení čerpání produktu Balíčku zážitků nebo připravované akce ze strany klienta v termínu do 20 dnů před čerpáním služby, činí storno 20 % z ceny Balíčku zážitků;

b) Zrušení čerpání produktu Balíčku zážitků nebo připravované akce ze strany klienta v termínu do 5 dnů před čerpáním služby činí storno 50 % z ceny Balíčku zážitků;

c) Nemá-li u sebe klient platný zážitkový voucher, nedostaví-li se klient ve stanoveném termínu na místo čerpání služby, zruší-li účast méně než 5 dní předem, příp. v den čerpání služby, přeruší-li z vlastní vůle čerpání služby již při jejím průběhu, hrubě poruší závazné

bezpečnostní podmínky, není-li způsobilý k čerpání služby (věk, zjevné zdravotní omezení atd.) činí storno 100 % z ceny Balíčku zážitků;

d) Dojde-li ke zrušení Balíčku zážitků nebo připravované akce ze strany poskytovatele z důvodů nepříznivých klimatických nebo technických podmínek a v případě mimořádné události, nabídne HRA klientovi náhradní Balíček zážitků nebo vrátí klientovi peníze v plné výši;

10.2. Storno poplatky nejsou HRA účtovány, zajistí-li za sebe účastník, který objednané služby stornoval, náhradníka, jehož zařazení na zájezd nebo akci je možné a jeho účast zabráni škodám, které HRA zrušením účasti původního účastníka vznikly.

## **XI. POJIŠTĚNÍ CK**

11.1. HRA je pojištěna proti úpadku dle podmínek zákona 159/1999 Sb. v platném znění.

## **XII. Závěrečná ustanovení**

12.1. Tyto podmínky jsou platné od ..... 2010.

12.2. Zákazníci-objednavatelé služeb potvrzují objednááním zájezdu, balíčku zážitků nebo přihláškou na akci, že jsou jim tyto Podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.