

# Smluvní podmínky

## I. Úvodní ustanovení

Smluvní vztahy mezi **občanským sdružením HIGH 5** (dále jen OS) a zákazníkem se řídí ustanoveními §852 občanského zákoníku v platném znění a ustanoveními zákona č. 159/1999 o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu v platném znění.

## II. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi OS a zákazníkem vzniká podáním individuální objednávky na zajištění pobytu, jejím potvrzením, schválením cestovní smlouvy a zaplacením sjednané zálohy.
2. Vzhledem k výhradně internetové nabídce služeb občanského sdružení se smluvní strany dohodly o přípustnosti zaslání objednávky a schválení cestovní smlouvy prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) nebo faxem. Taková objednávka a cestovní smlouva se posuzují, jakoby byly podány a schváleny osobně. Obě smluvní strany se však mohou dohodnout i jinak.
3. Občanské sdružení zajistí nezávaznou rezervaci zákazníkova pobytu po dobu tří kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak. Pokud klient v uvedené lhůtě neuzavře s občanským sdružením cestovní smlouvu, je tato oprávněna rezervaci jednostranně zrušit, a to i bez oznámení zákazníkovi a bez náhrady ze strany zákazníka vůči OS.

## III. Práva a povinnosti zákazníka

Základním právem zákazníka je:

- právo na poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- právo na informace týkající se místa pobytu, které OS zná a které se týkají pobytu,
- právo na informace o změnách v cenách nebo službách,
- právo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v čl. VIII. smluvních podmínek,
- právo na reklamaci za podmínek stanovených v čl. IX. smluvních podmínek.

Základními povinnostmi zákazníka je:

- poskytnout OS potřebné úplné a pravdivé podklady k objednání ubytování,
- zaplatit před nastoupením pobytu plnou cenu zájezdu, pokud není ujednáno jinak,
- případné změny v objednávce provádět zásadně písemnou formou,
- storno objednávky provádět zásadně písemnou formou,
- v případě storna objednávky v době stanovené v článku VIII. smluvních podmínek zaplatit sjednaný poplatek,
- dodržovat zákony cílové země. OS nenese odpovědnost za škody vzniklé zákazníkovi v důsledku porušení takových zákonů. Zákazník odpovídá i za jednání a za škody způsobené osobami, které jsou spolucestujícími a jsou jmenovitě uvedeni v objednávce.

## IV. Práva a povinnosti občanského sdružení

1. Pravdivě informovat zákazníka o všech okolnostech týkajících se poskytovaných služeb, které jsou pro něho důležité a které mu jsou známé,
2. Změnit cenu, pokud by k tomu vedly nepředvídatelné okolnosti a důvody zvláštního zřetele, a které by občanskému sdružení bránily v poskytnutí služeb za původně sjednaných podmínek.
3. OS neodpovídá za škody vzniklé odcizením nebo ztrátou věcí za pobytu. Zákazník má právo se proti takovým událostem pojistit.

## V. Cestovní smlouva

1. S ohledem na obsah bodu 2. II. odstavce všeobecných smluvních podmínek obě smluvní strany respektují jako závaznou cestovní smlouvu o poskytnutí služeb a její potvrzení ve formě elektronické pošty (e-mail) s připojeným prohlášením, případně faxem.
2. Základní podmínkou uzavření cestovní smlouvy je pravdivá odpověď na všechny údaje v objednávkovém formuláři, vyslovení souhlasu se smluvními podmínkami cestovní smlouvy a prohlášení o souhlasu se všeobecnými smluvními podmínkami.
3. Převzetím a následným potvrzením objednávky a oboustranným schválením podmínek cestovní smlouvy je OS objednateli zavázána splněním služeb v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

## VI. Cena

1. Cena je určena ceníkem zveřejněným na internetové stránce <http://www.master-class.cz/registrace>.
2. V ceně jsou zahrnuty všechny služby v rozsahu zveřejněném v internetové nabídce. Cenu je možno změnit pouze v případě, že jsou zákazníkovi poskytnuty dodatkové služby podle jeho přání.
3. Pokud by došlo v průběhu doby od objednávky k realizaci sjednaného pobytu k nepředpokládanému zvýšení měnového kurzu o 10 a více % než byla původně sjednaná cena nebo došlo-li by v cílové zemi u tamních partnerů k nepředpokládaným cenovým navýšením přesahujícím toto procento, je OS oprávněna zvýšit cenu. Avšak je povinna zákazníka na tuto okolnost písemně upozornit a sdělit mu novou cenu. Nesouhlasí-li zákazník se zvýšením ceny, je občanské sdružení povinno zaplacenou zálohu nebo cenu zákazníkovi vrátit, aniž by počítala stornopoplatek. Neobdrží-li OS na upozornění o změně ceny písemnou odpověď do pěti dnů po sdělení, má se zato, že zákazník se zvýšením ceny souhlasí. V tomto případě je povinen zaplatit zvýšenou cenu.
4. Občanské sdružení nesmí sjednanou cenu zvýšit v době kratší než 21 dnů před nástupem zákazníka k pobytu.
5. Došlo-li by ke změnám v kurzech tak, jak je uvedeno v bodě 3. tohoto článku, má OS právo upravit na internetu zveřejněný ceník o příslušné změny.
6. Občanské sdružení má právo na zaplacení sjednané ceny služeb před jejich poskytnutím, pokud není mezi smluvními stranami ujednáno jinak.
7. *Zákazník je povinen uhradit cenu sjednaných služeb ve výši 100% nejpozději **do data splatnosti faktury**, pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak.*

8. *Výjimkou může být oboustranně sjednaná záloha zaplacená občanskému sdružení a doplatek ceny partnera, který služby pro občanské sdružení zajišťuje.*
9. *V případě, že zákazník objedná pobyt v době kratší než 20 dnů před nástupem pobytu, je sjednaná cena splatná okamžitě. Nebude-li sjednaná cena zaplacená nejpozději do 5 dnů, má OS právo objednaný pobyt zrušit, pokud nebude mezi smluvními stranami ujednána jiná forma úhrady.*

## **VII. Platby**

1. Zákazník je povinen sjednanou cenu uhradit na bankovní účet občanského sdružení, jehož číslo je uvedeno v cestovní smlouvě o poskytnutí služeb.
2. *Pokud zákazník nedodrží lhůtu stanovenou k úhradě ceny pobytu, je OS oprávněno objednávku bez náhrady zrušit.*
3. OS je povinno zákazníkovi vydat písemné potvrzení o úhradě zálohy.

## **VIII. Odstoupení od smlouvy**

- OS i zákazník mají právo kdykoliv odstoupit od smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být uskutečněno písemnou formou. Ke zrušení smlouvy dochází dnem doručení písemného oznámení.
- OS může od smlouvy odstoupit jen z důvodu porušení povinnosti zákazníkem.
- Pokud odstoupí od smlouvy OS v důsledku neplnění povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen uhradit OS poplatek ve výši, která je stanovena v bodu 4. tohoto odstavce.
- Pokud odstoupí od smlouvy zákazník, aniž by důvodem bylo porušení povinnosti OS stanovené touto smlouvou nebo občanským zákoníkem, je zákazník povinen zaplatit OS odstupné (stornopoplatek) takto:

***Dny od doručení odstoupení  
do nástupu pobytu***

***Odstupné***

*30 - 14 dnů*

*50% smluvní ceny*

*14 dnů a méně*

*100 % smluvní ceny*

- Stornopoplatek odečte OS z platby zaplacené zákazníkem za pobyt.
- Zůstatek zaplacené ceny poukáže OS zákazníkovi na jím sdělené číslo jeho účtu a to do 15 kalendářních dnů od odstoupení od smlouvy.
- Zákazník je povinen uhradit OS stornopoplatek i v případech tzv. závažných důvodů na jeho straně (úmrť v rodině, nemoc atp.).
- Pokud odstoupí od smlouvy zákazník z důvodu porušení povinnosti OS, je mu OS povinno bez zbytečného odkladu vrátit vše, co obdrželo na úhradu ceny podle zrušené smlouvy, aniž by bylo uplatněno právo na odstupné.

## **IX. Reklamace**

1. Dojde-li za pobytu zákazníka ve sjednaném místě pobytu k nedostatkům, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou, musí se neprodleně spojit s místním zástupcem OS, která zájezd zajišťuje (průvodce, ubytovatel či jiný zajišťovatel služeb, který by mohl zjištěný nedostatek odstranit).
2. Nedojde-li k odstranění důvodů reklamace, má zákazník právo uplatnit odpovědnost za škodu.
3. Povinností zákazníka je uplatnit toto právo písemnou formou nejpozději 14 dnů po návratu z pobytu.
4. OS je povinno nejpozději do jednoho měsíce rozhodnout o oprávněnosti reklamace.

## **X. Ručení, pojištění**

1. OS neručí za škody vzniklé zákazníkovi v důsledku nepředvídatelných jevů a stavů např. živelných katastrof, stávek, nepříznivých povětrnostních podmínek, dopravních nehod atp. Výlohy vzniklé objednateli v jejich důsledku OS nehradí.
2. Ceny pobytů neobsahují žádné pojištění. OS doporučuje zákazníkovi uzavřít úrazové pojištění.

## **XI. Závěrečná ustanovení**

1. OS je při zpracování údajů týkajících se objednatele, které jí byly poskytnuty v souvislosti s objednávkou pobytu, vázána ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění.
2. Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil se všeobecnými smluvními podmínkami občanského sdružení HIGH 5 a souhlasí s nimi.