

Všeobecné podmínky INSPIRA, s.r.o.

Tyto všeobecné podmínky se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a jsou platné pro všechny akce pořádané společností INSPIRA, s.r.o., IČ: 61458821, se sídlem Praha 4, Hvožd'anská 2053/3, PSČ 148 00, vedené u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 28096 (dále jen „dodavatel“).

1. Předmět smluvního vztahu

1.1. Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti Inspiry s.r.o. (dále jen „dodavatele“) a zákazníka při prodeji:

- kombinace služeb cestovního ruchu sestavené na základě konkrétního požadavku odběratele, (dále jen „akce“ nebo „zájezdu“)
- vzdělávacího kurzu, teambuildingové, zábavné nebo obdobné akce, která má vzdělávací, relaxační, či sportovní charakter, sestavené na základě konkrétního požadavku odběratele, a jejíž program probíhá na území České republiky jakož i v zahraničí.

(dále jen „akce“)

1.2. Dodavatel realizuje akce resp. zájezdy přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů.

1.3. Pokud dodavatel realizuje služby prostřednictvím lokálních a jiných dodavatelů, řídí se dodavatel všeobecnými a obchodními podmínkami těchto subdodavatelů.

2. Vznik smluvního vztahu

2.1. Smluvní vztah mezi dodavatelem a zákazníkem vzniká uzavřením písemné smlouvy o zajištění služeb resp. cestovní smlouvy (dále jen „smlouva“).

2.2. Smlouva je rovněž uzavřena v okamžiku, kdy dodavatel potvrdí písemnou objednávku odběratele.

2.3. Zákazník potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími smluvní rámec a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případné další osoby, v jejichž prospěch smlouvu sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí.

2.3. Podpisem smlouvy dle článku 2.1. nebo zasláním písemné objednávky dle článku 2.2. odběratel stvrzuje, že se seznámil nejen se smlouvou, ale také s všeobecnými podmínkami a všemi dalšími součástmi smlouvy, porozuměl jim a souhlasí s nimi.

3. Cenové a platební podmínky

3.1. Ceny akce resp. zájezdu je uvedena ve smlouvě, veškeré ceny pro zájezdy v zahraničí jsou uvedeny včetně DPH. Ceny veškerých akcí realizovaných v České republice jsou uvedeny bez DPH.

3.2. Odběratel se zavazuje zaplatit dodavateli sjednanou cenu takto:

- Do 7 dnů od podpisu smlouvy uhradit 60 % ceny akce. Pokud se tak nestane, má dodavatel právo odstoupit od smlouvy. Zákazník je v tomto případě povinen uhradit dodavateli veškeré již vynaložené náklady a dále odstoupné.
- Doplatek do plné ceny akce uhradit tak, aby dodavatel obdržel celkovou úhradu akce resp. zájezdu včetně služeb, které nejsou uvedeny v ceně a které si zákazník objednal, nejpozději 60 dní před začátkem akce, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání úhrady na účet dodavatele. Zákazník je v tomto případě povinen uhradit dodavateli veškeré již vynaložené náklady a dále odstoupné.
- V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 60 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu již při uzavření smlouvy.

- Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet dodavatel, resp. v den, kdy dodavatel finanční plnění obdrží.
- 3.3. Služby, které nejsou zahrnuty v ceně (např. pojištění léčebných výloh, vízum, aktivity nad rámec programu, nápoje, apod.) a které budou odběratelem požadovány a budou dodavatelem plněny, budou zahrnuty do konečného vyúčtování a zákazník se je zavazuje uhradit v okamžiku úhrady plné ceny zájezdu.

4. Změna smlouvy

- 4.1. Je-li dodavatel nucen z objektivních důvodů před zahájením akce zásadně změnit podmínky smlouvy (např. ozbrojený konflikt, živelní pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost), navrhne zákazníkovi jejich změnu. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny akce, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí. Nesouhlasí-li odběratel se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě pěti dnů ode dne doručení oznámení o změně. Neodstoupí-li od smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou souhlasí. Při uzavření nové smlouvy se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nové akce nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je dodavatel povinen tento rozdíl bez zbytečného odkladu odběrateli vrátit.
- 4.2. Dodavatel je oprávněn provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu akce, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně plánovaný program a služby dodržet. To platí obzvláště vyžaduje-li to bezpečnost účastníků. V takovém případě je dodavatel povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo se blížící k původním podmínkám podle zaměření akce. Změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení se nepovažuje za změnu programu. Dodavatel neručí za plné dodržení programu zejména v případě vyšší moci, neodvratitelné události, které nemohl zabránit, jako jsou živelné katastrofy, vypuknutí nepokojů, vážného onemocnění nebo úraz účastníka nebo vedoucího akce, apod. Dodavatel má v těchto situacích také právo na ukončení akce. V případě přerušení akce z důvodů vyšší moci je dodavatel povinen učinit veškerá opatření k dopravení účastníků zpět. Výše uvedené změny nejsou důvodem k odstoupení od smlouvy a nejsou ani důvodem k podání reklamace nebo finanční kompenzace.
- 4.3. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, nabídne mu dodavatel dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín původně vybraného zájezdu. Pokud se dodavatel se zákazníkem dohodne na uzavření nové smlouvy, započítávají se platby provedené na základě původní smlouvy na platby podle nové smlouvy.
- 4.4. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.
- 4.5. V případě, že si zákazník na základě vlastního přání zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám (zejména letenky), činí tak i po souhlasu dodavatele na vlastní odpovědnost. Dodavatel nehradí žádné vícenáklady vzniklé zrušením zájezdu, změnou termínu zájezdu nebo úpravou programu, pokud k tomu dojde v souladu s článkem 10.2. a s článkem 9.

5. Pasy a vízové povinnosti, podrobné informace

- 5.1. Pokud je to ke konání akce nutné, potom se zákazník zavazuje, že v době konání akce bude on a případně jím přihlášení zákazníci držitelem platného cestovního dokladu. Tento doklad musí splňovat mimo jiné i požadavky státu, do kterého účastník cestuje. Dále se zákazník zavazuje, že on a případně jím přihlášení účastníci budou dodržovat zejména pasové, celní, zdravotní, devizové a další právní předpisy navštíveného státu. Následky nesplnění těchto povinností nese zákazník.
- 5.2. Pokud je nutné zajistit do cestovního pasu vstupní víza do navštívených, sdělí dodavatel vhodným způsobem údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku v předaných materiálech se vztahují pouze na občany ČR, ostatním zákazníkům sdělí dodavatel tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud dodavatel v rámci konkrétní akce nebo jiné služby nabízí zajištění víz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákazníky cestující s českým pasem. Účastník zájezdu cestující s jiným než českým pasem je povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně.
- 5.3. Detailní informace o zájezdu budou upřesněny v materiálu „Podrobné informace“, které dodavatel poskytne odběrateli nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá dodavatel Podrobné informace zákazníkovi již při uzavření smlouvy.
- 5.4. Pokud zákazník neobdrží „Podrobné informace“ 7 dní před odjezdem akce, zavazuje se neprodleně kontaktovat prodejce. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné informace k zájezdu obdržel.
- 5.5. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v „Podrobných informacích“, především požadavky na vybavení. Dodavatel má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v „Podrobných informacích“. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v „Podrobných informacích“ nebo smlouvy (resp. celého Smluvního rámce) odběratelem, nemá odběratel nárok na odstoupení od smlouvy, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

6. Pojištění

- 6.1. V ceně akce není zahrnuto pojištění léčebných výloh. Dodavatel je na vyžádání oprávněn pojištění léčebných výloh zajistit. Dále je možno na požádání uzavřít úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby.
- 6.2. Veškerá pojištění dodavatel jen zprostředkovává v zastoupení zákazníka a smluvní vztah je uzavírán přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou.

7. Očkování a zdravotní příprava

- 7.1. Pokud akce míří do země, kde je nutné či doporučené očkování, vychází informace dodavatele z informací hygienické stanice. Doporučení dodavatele nemá závazný charakter a všechna očkování je nutné konzultovat s lékařem nebo na hygienické stanici. Dodavatel na svých vybraných akcích vyžaduje očkování proti tetanu a doporučuje očkování proti žloutence. Za zdravotní přípravu na akci nese odpovědnost zákazník.
- 7.2. Zákazník se zavazuje, že zajistí odevzdání řádně vyplněné a podepsané zdravotní deklarace všech účastníků akce, což je zároveň podmínkou aktivní účasti na jednotlivých programech. Pokud se během programu projeví onemocnění, omezení nebo problémy, které nebyly uvedeny ve zdravotním dotazníku nebo tam byly uvedeny nesprávně, dodavatel nenes odpovědnost za případné zdravotní či jiné poškození.

8. Letenky

- 8.1. Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak, nebo pokud se jedná o akci, kdy se nevyužívá letecká doprava.
- 8.2. Pokud je v odstavci „V ceně zahrnuto“ uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má dodavatel právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností (v době tvorby cen katalogu nebylo možno zjistit cenu aktuální).
- 8.3. Dodavatel kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění akce. Před nákupem letenky má dodavatel právo požádat o navýšení základní zálohy o plnou cenu letenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má dodavatel právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.
- 8.4. V případě požadavku zákazníka na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu se smluvní strany vždy předem dohodnou o příslušné změně ceny zájezdu.
- 8.5. Dodavatel má právo, dle potřeby ve výjimečných případech, přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou.

9. Zrušení zájezdu

- 9.1. Realizace zájezdů je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.
- 9.2. Dodavatel je povinen informovat odběratele písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu. v tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.
- 9.3. Dodavatel má právo na zrušení zájezdu, jestliže mu v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, a o ukončení smlouvy uvedomí zákazníka bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snižena o prokazatelně realizované výdaje.

10. Odstoupení od smlouvy

- 10.1. Odběratel může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit kdykoli, dodavatel jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 10.2. Zrušil-li dodavatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech dodavatele takový zájezd nabídnout.
- 10.3. Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu než pro porušení povinnosti dodavatele, zaplatí dodavateli odstupné podle článku 11. Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy dodavatel pro porušení povinnosti odběratele.
- 10.4. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

11. Odstoupení od smlouvy

- 11.1. Zákazník a dodavatel mohou od smlouvy odstoupit zejména za podmínek upravených ust. § 2533 až 2536 zákona č. 89/2012 Sb. Za den odstoupení ze strany odběratele je považován den, kdy bylo odstoupení dodavateli písemně doručeno.
- 11.2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, je povinen zaplatit dodavateli odstupné. Výše odstupného (stornopoplatek) je vypočten v procentech z celkové ceny akce vyplývající ze smlouvy v závislosti na dni odstoupení od smlouvy následovně:

Více než 120 dní před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 500 Kč
120 - 91 den - skutečně vzniklé náklady a 20 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů
90 - 61 den - skutečně vzniklé náklady a 35 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů
60 - 41 den - skutečně vzniklé náklady a 60 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů
40 - 21 den - skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů
20 dní a méně - 100 % z ceny zájezdu
- 11.3. Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy dodavatel pro porušení povinnosti odběratelem. Zákazník není povinen hradit odstupné pouze v případě, že od smlouvy odstoupil z důvodu porušení povinnosti ze strany dodavatele.
- 11.4. V případě, že některý z účastníků na akci nenastoupí, nebo přeruší účast ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, činí odstupné 100 % z ceny. V případě pozdního nástupu na akci, činí odstupné 100 % z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.
- 11.6. Při zrušení akce dodavatelem z důvodů vyšší moci, vrátí dodavatel odběrateli zaplacenou cenu sníženou o prokazatelně realizované výdaje. Odběratel v tomto případě nemá nárok na náhradu škody ani na zaplacení penále.

12. Další povinnosti odběratele a účastníků

- 12.1. Účastníci akce jsou povinni řídit se pokyny dodavatele a osob, které dodavatel použil k její zajištění, zejména průvodců, delegátů a instruktorů.
- 12.2. Účastníci se zúčastňují sportovního programu na vlastní nebezpečí.
- 12.3. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo omamných látek nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický stav neodpovídají náročnosti konkrétního programu, má vedoucí (resp. průvodce či instruktor) právo jej vyloučit z daného programu či zakázat účast. V krajním případě může vedoucí vyloučit bez náhrady účastníka, který hrubě ruší průběh programu, nebo ostatní účastníky. Uvedené se vztahuje i na hrubé porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za neplnění služeb ze strany dodavatele.
- 12.4. Účastník akce je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších účastníků, dodavatele a jeho obchodních partnerů.
- 12.5. Účastníci jsou povinni dodržovali všechny na ně se vztahující povinnosti podle této smlouvy.

13. Reklamační řád

- 13.1. V případě, že rozsah nebo kvalita dodavatelem poskytnutých služeb je nižší než bylo dohodnuto, je povinností odběratele tuto skutečnost reklamovat, a to tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém u průvodce nebo delegáta dodavatele.

- 13.2. Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepíše ihned průvodce nebo delegát dodavatele s reklamujícím reklamační protokol. Protokol podepíše reklamující a průvodce nebo delegát dodavatele. Reklamující obdrží jedno vyhotovení reklamačního protokolu. Průvodcem/delegátem potvrzený protokol je odběratel povinen předložit při řešení reklamace s dodavatelem.
- 13.3. Své nároky z reklamace musí odběratel uplatnit u dodavatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení akce.
- 13.4. Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu z ceny akce, dojde-li k okolnostem na straně dodavatele, na základě kterých odběratel zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a dodavatelem zabezpečené služby.
- 13.5. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou (o zájezdu) má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

14. Odpovědnost za škodu

- 14.1. Dodavatel neodpovídá za úroveň cizích služeb, které si odběratel objedná na místě u průvodce, hotelu či jiného poskytovatele služeb.
- 14.2. Případné zvýšené náklady vzniklé v průběhu akce z důvodu vyšší moci nese odběratel.
- 14.3. Dodavatel neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na jeho vůli.
- 14.4. Povinnost dodavatele hradit škodu je omezena v souladu s pravidly, které pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel v letecké dopravě stanoví Úmluva o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu podepsaná ve Varšavě dne 12. října 1929 a mezinárodní dokumenty, které na ni navazují a byly podepsány v Haagu, Guadalajáře a v Montrealu, a Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě podepsaná dne 28. května 1999 v Montrealu. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje odběratel přímo u dopravce.
- 14.5. Vznikla-li dodavateli škoda porušením povinnosti odběratelem, např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému účastníkovi, řešení ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištění dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je odběratel povinen tuto škodu nahradit. Odvracel-li dodavatel škodu, která hrozila odběrateli, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které v té souvislosti vynaložil, a na náhradu škody, kterou utrpěl, a to v rozsahu přiměřeném hrozící škodě. Odběratel je rovněž povinen odčinit újmu způsobenou na dobrém jménu dodavatele.

15. Souhlas se zpracováním osobních údajů a zasíláním obchodních sdělení

- 15.1. Podpisem smlouvy odběratel vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění dodavatel za účelem poskytování služeb podle smlouvy zpracovával osobní údaje účastníků v tomto rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt, příp. jinou uvedenou kontaktní adresu. Odběratel je povinen souhlas účastníků zajistit.
- 15.2. Podpisem smlouvy odběratel rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti na elektronickou kontaktní adresu účastníků. Odběratel je povinen souhlas účastníků zajistit.
- 15.3. Podpisem smlouvy odběratel dále vyslovuje souhlas s pořizováním zvukového a obrazového záznamu akce a s tím, aby dodavatel záznam použil veřejně ke svým obchodním účelům.
- 15.4. Souhlas s nakládáním s osobními údaji se vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům dodavatele, jeho zprostředkovatelům, prodejčům, dodavatelům a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem dodavatele jeho obchodní sdělení.

15.5. Účastník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů i souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat zasláním žádosti na elektronickou adresu info@inspira-travel.cz

16. Závěrečná ustanovení

16.1. Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy. Obsah smlouvy má před všeobecnými podmínkami přednost.

16.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na platnost všeobecných podmínek jako celku.

16.3. Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 21.11.2016