

Všeobecné Smluvní Podmínky a postup objednávání pobytů/akce

podle zákona č. 159/1999 Sb. a Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.

Všeobecné smluvní podmínky účasti na pobytech/akcích Agentura TAPAZA s.r.o. (dále jen Všeobecné podmínky) jsou závazné pro všechny akce, pobyty a služby poskytované Agentura TAPAZA s.r.o. Všeobecné podmínky Agentury TAPAZA s.r.o. (dále jen 4EVENT) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zajištění akce (dále jen Smlouva), kterou TAPAZA uzavírá s objednavatelem akce. Podpisem Smlouvy potvrzujete, že jste se s těmito informacemi a podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi.

1. Vznik smluvního vztahu:

1) Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) Agentura TAPAZA s r.o. se sídlem Slatinice 24 , 783 42 IČ: 02158761

b) objednavatel, fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavřela smlouvu o zajištění akce se zadavatelem

2) Smluvní vztah mezi 4EVENT a objednavatelem vzniká uzavřením Smlouvy, tj přijetím objednavatelem zaslané objednávky (návrh Smlouvy), vyplněním objednávkového formuláře na stránce zadavatele a jejím potvrzením ze strany 4EVENT Smlouva zavazuje i všechny další osoby v ní uvedeny jako účastníky akce. Za plnění smluvních závazků dalších osob uvedených ve Smlouvě ručí objednavatel.

3) Předmět Smlouvy je určen podle tištěného katalogu nebo internetové stránky www.4event.cz, dodatečných nabídek 4EVENT, zákazníkům potvrzených objednávek, těchto Všeobecných podmínek a případných dohodnutých podmínek přiložených k objednávce a následném potvrzení 4EVENT.

4) Potvrzením Smlouvy se 4EVENT objednavateli zavazuje obstarat akci v dohodnutém rozsahu, kvalitě a v souladu s dohodnutými podmínkami.

2. Cenové podmínky:

1) Ceny akce obstarávaných 4EVENT jsou smluvními cenami sjednanými písemnou dohodou mezi 4EVENT a objednavatelem. Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve smlouvě. V ceníku katalogu 4EVENT jsou uvedeny ceny, pro jejichž určení byly použity ceny pořizovaných služeb a poplatků známé v době tisku katalogu.

3. Platební podmínky:

1) 4EVENT má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím a objednavatel je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

2) 4EVENT je oprávněna požadovat zaplacení záloh při podpisu Smlouvy. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:

a) při vzniku smluvního vztahu je zákazník povinen uhradit zálohu v dohodnuté výši, pokud není smluvně dohodnuto jinak,

b) zákazník je povinen uhradit doplatek do celkové ceny objednaných služeb na základě vystavené faktury

c) v případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 45 dní před zahájením akce je zákazník povinen uhradit 100% ceny objednaných služeb, pokud není smluvně dohodnuto jinak.

3) Způsob úhrady zálohy a doplatku celkové ceny akce:

a) bankovním převodem na číslo účtu uvedené na smlouvě o zajištění akce, variabilní symbol: je uveden na smlouvě o zajištění akce (potvrzení objednávky), nebo zálohové faktuře

4. Práva a povinnosti objednavatele:

1) K základním právům objednavatele patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných služeb,

b) právo vyžadovat od 4EVENT informace o všech skutečnostech, které se týkají smluvně dohodnutých a zaplacených služeb,

c) právo být ve smluvně dohodnutých nebo zákonných lhůtách seznámen s případnými změnami ve smluvně dohodnutých službách,

d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od Smlouvy podle článku VII. těchto Všeobecných podmínek,

e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s článkem VIII. těchto Všeobecných podmínek,

2) K základním povinnostem objednavatele a účastníka akce patří zejména:

a) poskytnout 4EVENT potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě včetně jakýchkoliv změn těchto údajů a předložit případně další doklady potřebné pro řádné poskytnutí dohodnutých služeb,

b) zajistit u osob ve věku do 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu akce, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) nahlásit účast cizích státních příslušníků,

d) zaplatit cenu akce v souladu s článkem III. těchto Všeobecných podmínek,

e) bez zbytečného odkladu sdělovat 4EVENT své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,

f) převzít od 4EVENT doklady potřebné pro čerpání služeb,

g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo 4EVENT,

h) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle článku VIII. těchto Všeobecných podmínek,

i) uhradit škodu, kterou způsobil zaviněným jednáním na dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby pořízené 4EVENT,

j) po celou dobu akce řídit se pokyny hlavního vedoucího a vedoucích akce a dodržovat stanovený program

k) Dodržet čas nástupu na akci uvedený v pokynech - voucheru

3) K povinnostem zákazníků dále patří:

a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami jakož i s dalšími informacemi, které od 4EVENT obdrží, zejména je však informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) zajistit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejich nositelem může být pouze jednotlivý účastník,

5. Práva a povinnosti 4EVENT:

1) 4EVENT je povinna před uzavřením Smlouvy informovat objednavatele o všech skutečnostech týkajících se rozsahu služeb uvedených ve Smlouvě, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zájemce o koupi akce.

2) 4EVENT není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

6. Změny dohodnutých podmínek, zrušení akce:

1) Pokud je 4EVENT nucena před začátkem akce změnit podstatnou podmínku Smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy. Pokud navrhovaná změna Smlouvy vede i ke změně ceny akce, musí se v návrhu nová cena uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou Smlouvy souhlasí nebo zda od Smlouvy odstoupí bez zaplacení smluvních pokut. Své rozhodnutí musí písemně oznámit 4EVENT ve lhůtě určené 4EVENT v návrhu změny. Pokud klient písemně neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy, má se za to, že s její změnou souhlasí.

2) 4EVENT má právo zrušit akci, která je předmětem smluvního vztahu uzavřeného mezi 4EVENT a objednavatelem, pokud je její uskutečnění pro 4EVENT ekonomicky neúnosné. Pokud 4EVENT zruší akci, je povinna tuto skutečnost objednavateli písemně oznámit bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do 7 dní před začátkem akce při akci s délkou trvání 7 dní a méně.

3) Pokud 4EVENT odstoupí od Smlouvy z důvodu zrušení akce před jejím začátkem nebo pokud objednavatel nesouhlasí s navrhovanou změnou Smlouvy podle odst. 1), má objednavatel právo požadovat, aby mu 4EVENT na základě nové smlouvy poskytla jinou akci nejméně v kvalitě, která odpovídá službám dohodnutým v původní smlouvě, pokud 4EVENT může takovou akci nabídnout. Při uzavření nové smlouvy se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Pokud je cena nové akce nižší než již uskutečněné platby je 4EVENT povinna tento rozdíl neprodleně objednavateli vrátit.

4) Pokud po začátku akce 4EVENT neposkytne objednavateli služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu je nebude moci poskytnout, i když ji k tomu Smlouva zavázala, je povinna neprodleně učinit taková opatření, aby mohla akce pokračovat. Pokud nelze pokračování akce zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než jsou uvedeny ve Smlouvě, je 4EVENT povinna vrátit zákazníkovi rozdíl ceny mezi nabízenými a poskytnutými službami.

5) Na základě návrhu objednavatele je 4EVENT připravena, pokud je to možné, provést změny podmínek dohodnutých ve Smlouvě. Jde zejména o změnu osoby nebo jména účastníka, termínu, typu ubytovacího zařízení apod.

6) 4EVENT si vyhrazuje právo vyloučit z akce účastníka, který pod vlivem alkoholu nebo jiné látky znemožňuje řádnou realizaci samotné akce nebo svým chováním ohrožuje bezpečnost účastníků akce.

7) Objednavatel bere na vědomí, že při službách, jejichž součástí je ubytování, je první a poslední den určen především k přepravě a transfer, a proto reklamace z důvodu zkrácení nebo prodloužení délky pobytu z uvedeného důvodu se považují za neopodstatněné.

8) 4EVENT nepovažuje za změnu podstatných podmínek smlouvy:

- a) změnu místa konání akce na vyšší, případně stejnou kategorii,
- b) změnu časových harmonogramů programu,
- c) změnu času odjezdu a příjezdu a případné zpoždění dopravního prostředku.

7. Odstoupení od smlouvy:

1) 4EVENT může před zahájením akce od Smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení akce nebo z důvodu porušení smluvně dohodnutých povinností objednavatelem. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá 4EVENT doporučeným dopisem na adresu objednavatele uvedenou ve Smlouvě, nebo zasláním e-mailu na adresu uvedenou ve Smlouvě. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2) Objednavatel má právo odstoupit od Smlouvy kdykoliv před zahájením čerpání služeb následujícím způsobem:

a) bez udání důvodu - V případě odstoupení od smlouvy objednavatelem bez udání důvodu, je objednavatel povinen zaplatit 4EVENT smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty je stanovena podle počtu dní před nástupem na akci nebo před začátkem čerpání služeb a počítá se z celkové předem stanovené ceny akce, která je uvedena ve smlouvě a to následovně:

- 60 a více dní 15% z předem stanovené ceny
- 59 až 31 dní 50% z předem stanovené ceny
- 30 až 8 dní 75% z předem stanovené ceny
- 7 a méně dní 100% z předem stanovené ceny

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle článku VI. odst. 3) těchto Všeobecných smluvních podmínek,

c) z důvodů porušení povinností 4EVENT vyplývajících ze Smlouvy. Oznámení o odstoupení od Smlouvy sepíše objednavatel buď formou záznamu v prodejním místě, kde akci zakoupil nebo na toto prodejní místo pošle doporučenou poštou, příp. doručí jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si objednavatel akci zakoupil.

3) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností 4EVENT, nebo pokud nedojde k uzavření nové smlouvy, je 4EVENT povinna bez zbytečného odkladu vrátit objednavateli celou částku, kterou od něj dostala na úhradu ceny akce podle zrušené Smlouvy, přičemž objednavatel není povinen zaplatit 4EVENT smluvní pokuty. Právo objednavatele na náhradu škody tímto není dotčeno.

4) Pokud není důvodem odstoupení objednavatele od Smlouvy porušení povinností 4EVENT, které jsou určeny Smlouvou, nebo pokud 4EVENT odstoupí od Smlouvy z důvodu porušení povinností objednavatelem, je objednavatel povinen zaplatit 4EVENT smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty je stanovena podle počtu dní před nástupem na akci nebo před začátkem čerpání služeb a počítá se z celkové předem stanovené ceny akce, která je uvedena ve smlouvě a to následovně:

a) 60 a více dní 15% z předem stanovené ceny

b) 59 až 31 dní 50% z předem stanovené ceny

c) 30 až 8 dní 75% z předem stanovené ceny

d) 7 a méně dní 100% z předem stanovené ceny

5) Pokud nenastoupí objednavatel na akci, pobyt nebo nevyčerpá službu bez předchozího odstoupení od Smlouvy, je povinen uhradit 100% z předem stanovené ceny. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených služeb.

6) Při určení počtu dní pro výpočet smluvní pokuty je rozhodující den, kterým nastávají účinky odstoupení od Smlouvy. Tento den se také započítává do stanoveného počtu dní. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba - den odjezdu nebo nástupu na akci.

7) 4EVENT má právo odečíst smluvní pokutu od zaplacené zálohy nebo zaplacené ceny dosud objednaných služeb. 4EVENT je zároveň povinna vrátit objednavateli neprodleně zůstatek z uhrazené ceny akce podle zrušené Smlouvy.

8) Tolerance počtu skutečně zúčastněných/fakturovaných osob oproti počtu osob uvedených ve smlouvě je 10%. V rámci této tolerance se případný nižší počet osob nebude účtovat a jsou tedy bez storno poplatku. V případě účasti menšího počtu osob nad rámec 10% tolerance vám bude účtován storno poplatek ve výši 50% z celkové ceny na osobu/žáka.

8. Reklamace, odpovědnost za škodu:

1) V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto ve Smlouvě, vzniká objednavateli právo na reklamaci. Objednavatel je povinen uplatnit právo na odstranění chybně poskytnuté služby bez zbytečného odkladu, a to přímo na místě u dodavatele služby nebo u pověřeného zástupce 4EVENT tak, aby mohla být provedena okamžitá náprava. Objednavatel má právo reklamovat nekvalitní služby pouze vlastním jménem příp. jménem osob, které jsou spolu s ním uvedené ve Smlouvě. Zástupce 4EVENT je povinen rozhodnout o reklamaci ihned v rámci své kompetence.

2) Pokud není možné okamžitě vyřídit reklamaci a zjednat nápravu, sepíše zástupce 4EVENT s reklamujícím reklamační protokol s označením akce, reklamující osoby a předmětu reklamace. Protokol podepíše zástupce 4EVENT nebo dodavatele služby a reklamující, který obdrží jeden exemplář reklamačního protokolu. Tento potvrzený reklamační protokol je zákazník povinen předložit při pozdější uplatněné reklamaci.

3) Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u 4EVENT bezodkladně písemnou formou, nejpozději však do tří měsíců od skončení akce nebo v případě, že se akce neuskutečnila, ode dne, kdy měla akce skončit podle Smlouvy, jinak právo zaniká. Na všechny reklamace podané v souladu s uvedenými podmínkami, je 4EVENT povinna odpovědět písemnou formou, a to nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamace.

4) 4EVENT odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené Smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky má splnit 4EVENT nebo jiní dodavatelé služeb, které se poskytují v rámci akce. 4EVENT neodpovídá za úroveň cizích služeb a akcí mimo rámec akce, které si zákazník objedná na místě u průvodce, od hotelu nebo jiné organizace.

5) Za předmět reklamace se nepovažují náhrady takové škody a majetkové újmy způsobené zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

6) Pokud nastanou okolnosti, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu 4EVENT nebo okolnosti na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a 4EVENT zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

7) 4EVENT neodpovídá za škodu, kterou nezavinila ona ani její dodavatelé služeb a škoda byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním akce, nebo událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností.

8) Pokud spotřebitel není spokojen se způsobem, kterým prodávající vybavil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že prodávající porušil jeho práva a také pokud prodávající na reklamaci odpověděl zamítavě nebo na ni neodpověděl v zákonem stanovené lhůtě, může podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu. Subjektem alternativního řešení sporů mezi 4EVENT a objednavatelem akce je Česká obchodní inspekce.

9. Pojištění:

1) Cestovní pojištění není zahrnuté v ceně, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Pokud má klient zakoupené cestovní pojištění u 4EVENT, nedílnou součástí Smlouvy jsou Všeobecné pojistné podmínky.

10. Ochrana osobních údajů:

Podpisem smlouvy o zajištění akce dává objednavatel Agentura TAPA ZA s.r.o., výslovný souhlas se zpracováním svých osobních údajů i údajů osob spolucestujících uvedených ve Smlouvě v seznamu cestujících, a v dalších dokladech spojených s cestovními službami ve smyslu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a GDPR. Osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, titul, bydliště, datum narození, telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo cestovního dokladu, číslo průkazu totožnosti objednavatele a účastníků akce jsou zpracovávány za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zajištění akce, tj pro písemnosti přímo související se zabezpečením akce, zabezpečením místa konání akce a dopravy včetně řešení všech dalších otázek závazkového vztahu založeného Smlouvou.

V souladu se zákonem č. 18/2018 CFU o ochraně osobních údajů se na zpracování osobních údajů nezbytných pro plnění Smlouvy souhlas dotčené osoby nevyžaduje. Na zpracování osobních údajů nad tento rozsah se souhlas klienta vyžaduje, a tento objednavatel uděluje dobrovolně.

Třetí strany, kterým jsou osobní údaje klientů poskytnuté: pojišťovně, smluvní autobusová dopravní společnost, ubytovací zařízení dle místa pobytu klienta uvedeného ve Smlouvě.

Souhlas objednavatele je platný až do úplného vypořádání vzájemných práv a povinností smluvních stran Smlouvy, pokud ve Smlouvě není uvedeno jinak. Objednavatel zároveň prohlašuje, že je zmocněn podpisem této smlouvy udělit souhlas i na zpracování osobních údajů všech osob jím uvedených ve Smlouvě. Práva klientů související s ochranou osobních údajů jsou podrobně uvedeny v zákoně o ochraně osobních údajů, přičemž klient má právo zejména na vydání potvrzení, zda jsou nebo nejsou osobní údaje o něm zpracovávány, na opravu a likvidaci nesprávných, zastaralých dat, likvidaci osobních údajů, pokud se účel zpracování skončil.

Objednavatel podpisem smlouvy potvrzuje, že má souhlas všech zúčastněných osob na poskytnutí jejich osobních údajů 4EVENT za účelem jejich zpracovávání podle uvedeného výše; jinak odpovídá za škodu, která 4EVENT vznikne.

Více o zásadách ochrany osobních údajů uvádíme zde: <https://4event.cz/gdpr>

11. Závěrečná ustanovení:

- 1) Všechny údaje a pokyny obsažené v katalogu a nabídkovém listu 4EVENT o službách, cenách a cenových podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a 4EVENT si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy o zajištění akce s Objednavatelem.
- 2) Objednavatel potvrzuje podpisem smlouvy o zajištění akce, že jsou mu Všeobecné smluvní podmínky známé, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá.
- 3) Jakékoliv oznámení nebo písemnosti budou dotčenému účastníkovi smluvního vztahu doručeny elektronicky na adresu uvedenou v smlouvě o zajištění akce, pokud není dohodnuto jinak. V případě časové tísně je 4EVENT oprávněna sdělit obsah písemností Objednavateli i telefonicky nebo SMS. Účinky doručení nastávají okamžikem telefonického oznámení nebo odesláním e-mailové zprávy.