

## Všeobecné podmínky pro ŠvP

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o zajištění školy v přírodě (dále jen SZŠvP) uzavíraných se zákazníky Agentury PAC, z.s., IČ 26578204 (dále též jen Spolek), na základě kterých je mezi Spolkem a zákazníkem dohodnuto zajištění školy v přírodě v tuzemsku a pořádané Spolkem. Právní vztahy se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a dále jsou upraveny těmito Všeobecnými podmínkami (dále též jen VP).

### **2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

2.1. Smluvní vztah mezi Spolkem a zákazníkem vzniká podepsáním SZŠvP zákazníkem a potvrzením této SZŠvP Spolkem. Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která SZŠvP uzavírá a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Za splnění všech závazků vyplývajících z cestovní smlouvy ručí osoba, která ji uzavřela.

2.2. Podepsáním SZŠvP zákazník potvrzuje, že se seznámil s obsahem obdržovaných dokumentů (SZŠvP, Všeobecné podmínky, program pobytu) a souhlasí s nimi a že totéž platí pro účastníky, které zastupuje.

2.3. Podepsáním SZŠvP se Spolek zavazuje, že zákazníkovi poskytne pobyt v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

### **3. CENA POBYTU**

3.1. Ceny pobytů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena v SZŠvP. Zákazník je povinen uhradit zálohy před pobytím v termínech dle SZŠvP a doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit podle konečné zúčtovací faktury vystavené při skončení pobytu se splatností 14 dnů od vystavení (není-li domluveno jinak). Všechny platby probíhají bezhotovostním bankovním převodem podle údajů v SZŠvP a dnem úhrady se rozumí den připsání příslušné platby na účet Spolku.

3.2. Jsou-li součástí pobytu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v základní ceně pobytu, musí SZŠvP obsahovat údaje o výši těchto dalších plateb. Výslovně se sjednává, že součástí základní ceny pobytu není cena výletů, vstupů do památkových aj. objektů, místní doprava (MHD, lanová dráha apod.). Spolek neručí za ceny těchto doplňkových služeb, které nejsou zahrnuty do ceny pobytu.

3.3. V případě, že se zákazník nedostaví včas k odjezdu, nebo jej Spolek odmítne přijmout na pobyt, protože nesplňuje zdravotní nebo jiné podmínky stanovené SZŠvP včetně těchto VP, má Spolek nárok na plnou úhradu ceny pobytu. Pokud zákazník bez zavinění Spolku nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu a je povinen uhradit celkovou cenu pobytu, ledaže k nevyčerpání služeb dojde z vážného zdravotního důvodu, pro který bude nutné předčasně ukončit účast osoby na pobytu; v takovém případě bude zákazníkovi za každý nevyčerpaný den pobytu účastníka účtována sleva ve výši 100,-Kč v rámci konečného zúčtování celkové ceny pobytu. Zákazník, který při nástupu na pobyt nebo v jeho průběhu nerespektuje program pobytu, porušuje pokyny zaměstnanců Spolku nebo poruší ustanovení těchto všeobecných podmínek popř. ubytovacího nebo provozního řádu v místě ubytování, může být z pobytu vyloučen bez nároku na náhradu za nevyužité služby a zákazník je povinen hradit plnou cenu pobytu.

3.4. Zákazník je povinen písemně oznámit Spolku jakékoliv předpokládané změny v počtu účastníků ŠvP, a to ihned jakmile se takovou změnu dozví. Spolek toleruje rozdíl ve výši až minus 10% oproti původně v SZŠvP sjednanému počtu účastníků pobytu - dětí, za předpokladu, že tento rozdíl škola písemně sdělí Spolku nejpozději 1 den před zahájením ŠvP a že tento úbytek je způsoben objektivním náhlým a vážným důvodem neovlivnitelným zákazníkem ani jiným účastníkem pobytu (nemoc, úraz, úmrtí v rodině apod.) a že tento důvod bude Spolku písemně prokázán. Ve všech ostatních případech platí ustanovení bodu 3.3. Všeobecných podmínek.

### **4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA, DALŠÍ PODMÍNKY POBYTU**

#### **4.1. K základním právům zákazníka patří zejména:**

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b) právo vyžadovat od Spolku informace o všech skutečnostech, které se dotýkají v SZŠvP sjednaných a zaplacených služeb
- c) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy podle těchto Všeobecných podmínek
- d) právo na reklamaci vad v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami
- e) právo na poskytnutí dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou Spolku známy, pokud nejsou obsaženy již v SZŠvP nebo specifikaci pobytu, a to nejpozději 14 dní před zahájením pobytu;

#### **4.2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**

- a) uvádět pravdivě a úplně požadované informace v SZŠvP a předložit doklady požadované Spolkem pro zajištění pobytu
- b) zaplatit cenu pobytu v souladu s SZŠvP
- c) řídit se pokyny zástupce Spolku na pobytu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program
- d) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky pobytu či které by mohlo způsobit škody dodávatelům jednotlivých služeb nebo Spolku
- g) uhradit event. škodu způsobenou v dopravním prostředku nebo ubytovacím, či jiném zařízení, kde zákazník čerpal služby zajištěné dle SZŠvP;

#### 4.3. Další podmínky pobytu:

a) Protokol ŠvP – Spolek předá zákazníkovi nejpozději 30 dní před zahájením pobytu Protokol ŠvP s bližšími pokyny k organizačním záležitostem pobytu. V tomto protokolu určí Spolek hlavního vychovatele a škola vedoucího ŠvP, kteří budou oprávněni jménem smluvních stran řešit organizační záležitosti pobytu, a to před jeho zahájením i v jeho průběhu. Zákazník je povinen stvrdit svým podpisem na Protokolu ŠvP, že s ním byl seznámen a zavazuje se dodržovat tam stanovená pravidla.

b) Zdravotní způsobilost – za zdravotní způsobilost dětí k účasti na ŠvP nese odpovědnost škola, která je povinna ověřit, zda je daný účastník zdravotně způsobilý, nevyžaduje zvláštní péči a předat Spolku včas úplně, správně a pravdivě vyplněné potřebné dokumenty (lékařské posudky, zdravotní dotazníky, bezinfekčnosti, kopie zdravotního průkazu – předávají se zdravotnímu dozoru první den pobytu při zdravotním filtru v místě pobytu). Nesplnění této povinnosti může mít za následek nepřijetí účastníka na pobyt, resp. jeho vyřazení. Přihlásí-li škola ze zdravotního hlediska nezpůsobilého účastníka, nese za jeho zdravotní stav v průběhu pobytu odpovědnost škola.

c) Zdravotní dozor – Zdravotník funguje pohotovostním režimem 24 hodin denně. Pokud dojde ke zranění nebo jakýmkoli zdravotním potížím svěřeného dítěte, je zdravotník či vychovatel povinen neprodleně informovat pedagogického pracovníka školy. Po poradě s ním se bude ve vážnějších případech volat rychlá zdravotnická pomoc. Zdravotník po konzultaci s vedoucí školy v přírodě bude ihned po zjištění příčin zranění, průběhu léčby a léčebných závěrů informovat zákonné zástupce svěřeného dítěte.

d) Ubytování – Zákazníkovi bude nejpozději 30 dní před zahájením pobytu předán plánec se zakreslením ubytovacích, stravovacích a provozních objektů v místě ubytování. Spolek označí objekty vyhrazené pro pobyt zákazníka a v rámci těchto objektů rozhodne zákazník o rozmístění účastníků pobytu do jednotlivých pokojů a chatek, přičemž toto provede na formuláři Ubytovací rastry (vyplní kartu jmenný seznam účastníků i s důležitými informacemi o dětech – třída, kontaktní údaje na rodiče, a. j.), který mu poskytl Spolek. Ubytovací rastry včetně jmenného seznamu účastníků doručí zákazník Spolku emailem a to nejpozději 10 dnů před zahájením pobytu.

e) Stravování a denní režim – Strava bude formou plné penze, tj. strava 6x denně (snídaně, přesnídávka, oběd, svačina, večeře, II.večeře) a celodenně pitný režim. Strava bude servírovaná s výjimkou přesnídávky a svačiny. Prvním jídlem v den zahájení ŠvP bude večeře a posledním jídlem v den ukončení ŠvP bude balíček na cestu. Podle konečného počtu dětí rozhodne Spolek o rozdělení do skupin – směn k efektivnímu zvládnutí denního režimu, přičemž přesné časy režimu budou stanoveny v Protokolu ŠvP.

f) Doprava – Doprava je v ceně pobytu. Povinností Spolku je zajistit přistavení všech autobusů na dohodnutém místě. Autobusy budou vybaveny bezpečnostními pásy. Za organizaci odjezdu na ŠvP a příjezdu zpět ze ŠvP zodpovídá zákazník, rovněž tak za rozmístění dětí do autobusů. Časy odjezdu a příjezdu tam a zpět budou určeny v Protokolu ŠvP.

g) Rozdělení odpovědnosti za děti – Během ŠvP odpovídá za děti Spolek v době od převzetí vychovatelem zajištěným Spolkem do odevzdání pedagogickému dozoru školy. Přesné časy přebírání a odevzdávání dětí vychovatelům a pedagogickému dozoru, zajištění bezpečnosti dětí v noci, včetně specifík denního režimu v den zahájení ŠvP, při případném celodenním výletu a v den odjezdu ze ŠvP budou stanoveny v Protokolu ŠvP. Rozdělení dětí do výchovných skupin je plně v kompetenci pedagogických pracovníků školy.

### 5. Odstoupení od smlouvy

5.1. Zákazník může kdykoliv před zahájením pobytu od SZŠvP písemně odstoupit. Spolek může před zahájením pobytu od SZŠvP odstoupit jen z důvodu zrušení pobytu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem, a to za podmínek stanovených v zákoně.

5.2. Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností Spolku stanovené v SZŠvP včetně těchto Všeobecných podmínek nebo zákonem nebo odstoupí-li Spolek od SZŠvP před zahájením pobytu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit Spolku odstupné ve výši škody vzniklé Spolku odstoupením od SZŠvP zákazníkem včetně účelně vynaložených nákladů spojených s odstoupením od SZŠvP zákazníkem, nejméně však:

25% z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SZŠvP dojde více než 89 dnů před prvním dnem pobytu,

35% z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SZŠvP dojde mezi 89. a 30. dnem před prvním dnem pobytu,

55% z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SZŠvP dojde mezi 29. a 14. dnem před prvním dnem pobytu,

80% z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SZŠvP dojde mezi 13. a 2. dnem před prvním dnem pobytu,

100% z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SZŠvP dojde v den před prvním dnem pobytu až do zahájení pobytu.

Za první den pobytu se považuje den, kdy zákazník má začít čerpat první službu, která je součástí objednaného pobytu. Pro stanovení výše odstupného je rozhodující datum doručení písemného oznámení Spolku o odstoupení od SZŠvP. Odstupné bude započteno proti závazku Spolku vrátit zákazníkovi, co od něho obdrželo na úhradu pobytu.

### 6. REKLAMACE SLUŽEB

6.1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb pobytu neodpovídá smluvním podmínkám, vzniká zákazníkovi právo reklamace. V průběhu pobytu je zákazník povinen případnou reklamaci závady uplatnit bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava na místě samém. Obrací se tedy na zástupce Spolku. Případně vyžaduje-li to povaha závady, uplatňuje zákazník reklamaci ve Spolku, a to nejpozději do 3 měsíců po návratu.

### 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost od 22. 09. 2017.

7.2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době jejich tisku. Spolek si však vyhrazuje právo aktualizace a změn.