

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb a zajišťování akcí na zakázku firmám či skupinám přátel

§ 1 - Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují poskytování služeb nabízených na portálech **www.sportcourses.cz** nebo **www.aktivnizajezdy.cz**, jež provozuje zážitková sportovní a cestovní agentura KVIZUJ s.r.o., IČ: 04967895 (dále jen „Agentura“). Podmínky platí pro služby zajišťované Agenturou samotnou nebo jejími smluvními dodavateli.

Zákazníkem se rozumí právnická osoba nebo fyzická osoba, objednatel služeb.

Účastníkem se rozumí osoba, jež se fyzicky účastní akce.

§ 2 - Druh akcí (dále jen „Zážitky“) a služeb

Agentura organizuje tyto druhy Zážitků:

1. Firemní akce na míru, teambuilding. Privátní akce pro skupinu přátel, organizaci, spolek či klub. Termín určuje objednatel akce.
2. Sportovní kurzy, tréninky, závody či adrenalinové zážitky s vyhlášeným termínem
3. Sportovní kurzy, tréninky, závody či adrenalinové zážitky bez předem stanoveného termínu. Termín se stanoví dohodou smluvních stran tak, aby vyhovoval jak zákazníkovi, tak Agentuře, resp. instruktorům, lektorům, guidům či moderátorům.
4. Jednodenní zájezdy, výpravy, expedice s vyhlášeným termínem.
5. Jednodenní zájezdy, výpravy, expedice bez předem stanoveného termínu. Termín se stanoví dohodou smluvních stran tak, aby vyhovoval jak zákazníkovi, tak Agentuře, resp. instruktorům či guidům.
6. Dětské či školní výcvikové kurzy, sportovní činnosti a poskytování tělovýchovných služeb.

§ 3 – Účastníci

Agentura poskytuje služby všem zájemcům bez omezení. Účastníci Zážitků mohou být:

1. Fyzické osoby v rozsahu jejich způsobilosti být účastníky občanskoprávních vztahů.
2. Osoby mladší 15 let pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let.
3. Účastníci v rozmezí 15 - 18 let věku se souhlasem zákonného zástupce, pokud se tento sám akce neúčastní.
4. Účast na Zážitcích sjednává s Agenturou buď objednatel nebo účastník sám, resp. jeho zákonní zástupci, popř. fyzické či právnické osoby účastníkem pověřené. Vždy je nutná způsobilost k právním úkonům.
5. Vzájemný vztah a právní poměr mezi Agenturou a účastníky akce se řídí těmito Podmínkami.

§ 4 - Vznik smluvních vztahů

1. Smluvní vztah mezi zájemcem a Agenturou vznikne zpravidla na základě písemné smlouvy nebo zasláné objednávky.
2. V případě Zážitku/akce na míru je předpokladem vzniku smluvního vztahu emailová nebo písemná objednávka s přesným rozsahem služeb. Agentura preferuje s právnickými či fyzickými osobami uzavřít písemnou smlouvu nebo si v emailové komunikaci potvrdit charakter Zážitku včetně programu a ceny za objednané služby. Objednané služby, program a charakter Zážitku je uveden ve smlouvě. Smluvní strany se řídí ujednáním ve smlouvě, vzájemné dohodě nebo emailu.
3. Smluvní vztah může vzniknout i prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě pověření a udělené plné moci.
4. Pokud objednatel zastupuje firmu, spolek, skupinu přátel či jinou osobu, a uzavírá smlouvu v jejich prospěch, prohlašuje, že má od těchto subjektů/osob souhlas smlouvu uzavřít a bere na sebe odpovědnost i za jejich závazky vůči Agentuře.

§ 5 - Předmět služeb a způsob jejich zajišťování

1. Předmětem zajišťování jsou firemní programy, společenské akce na míru, sportovní kurzy, aktivity a závody, zájezdy, výpravy, expedice, přeprava osob a nákladu, průvodcovské, tlumočnické a jiné služby, které jsou plánovány, zprostředkovány či poskytovány zájemcům vždy za úplatu, buď přímým dodáním svých vlastních služeb, nebo zprostředkováním/obstaráním služeb smluvních partnerů Agentury.
2. Zážitek by měl být vždy definován, smluvní rámec zakázky by měl obsahovat termín, délku trvání Zážitku, program, charakter a poslání akce, služby poskytnuté během Zážitku a cenu za každého jednotlivého účastníka nebo za Zážitek jako takový. V programu budou uvedeny pouze podstatné body.
3. Realizace Zážitku v daný termín je podmíněno dosažením minimálního sjednaného počtu účastníků.

§ 6 - Práva a povinnosti Zákazníků

1. K základním právům Zákazníka (objednatele) nebo účastníka Zážitků patří:
 - a) právo na řádné poskytnutí zaplacených a/nebo objednaných služeb;
 - b) právo na reklamaci případných vad poskytnutých služeb, včetně práva na odstranění vady, doplnění služeb případně na náhradní poskytnutí nové služby nebo na přiměřenou slevu ze sjednané ceny zaplacených služeb;
 - c) právo být bez zbytečného odkladu seznámen s případnými změnami charakteru Zážitku, programu či ceny.
2. K základním povinnostem účastníků poskytovaných Zážitků a nabízených služeb patří:
 - a) poskytnout Agentuře nezbytnou součinnost, která je třeba k řádnému průběhu Zážitku a/nebo zajištění či poskytnutí služeb, zejména pravdivě a úplně vyplnit objednávkový formulář, případně dodat informace nebo doklady, potřebné k organizaci Zážitku nebo dodání požadovaných služeb;
 - b) zaplatit Agentuře v předem sjednaném termínu dohodnutou plnou cenu Zážitku/akce nebo její část;
 - c) v případě čerpání dalších služeb, objednaných a čerpaných během Zážitku zaplatit tyto služby na místě v hotovosti nebo v termínu, jež byl dohodnut smluvními stranami;
 - d) v dostatečném předstihu se seznámit s pokyny pro účastníky Zážitku, které jsou buď zveřejněny v popisu Zážitku, nebo budou Zákazníkům zaslány emailem jako příloha nebo odkaz.
 - e) pravdivě uvést, že si není vědom žádných omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost jiných účastníků během Zážitku, případně na takové omezení ihned upozornit;
 - f) řídit se písemnými pokyny Agentury, dbát ústních pokynů instruktorů/moderátorů/guidů a dodržovat program a časový harmonogram. Účastník se zavazuje používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení.
 - g) pokud by účastník svým jednáním narušil průběh Zážitku nebo bezpečnost jiných osob či porušil právní předpisy, může být z účasti za Zážitku vyloučen, přičemž ztrácí jakýkoli nárok na náhradu ceny Zážitku či nevyužitých služeb. V tomto případě je účastník povinen uhradit veškeré náklady, vzniklé v důsledku vyloučení. Tím není dotčeno právo Agentury na náhradu případné škody.
 - h) respektovat storno podmínky, které jsou uvedené v popisu Zážitku nebo byly dohodnuty smluvními stranami. Účast na Zážitku vždy rušit emailem.
 - i) právo účastníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecné 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;
 - j) účastník musí při plánování přípojů, osobní dovolené, obchodních termínů apod. počítat s případným zpožděním. Agentura není odpovědná za škody, které mohou účastníkům vzniknout v důsledku vzniklého zpoždění.
3. K povinnostem právnické (popř. fyzické) osoby, která je objednatelem Zážitku patří:
 - a) seznámit účastníky jím objednaného Zážitku s těmito Podmínkami, zároveň se všemi přijatými a dostupnými informacemi a pokyny;
 - b) zabezpečit, aby všichni účastníci Zážitku plnili ty základní povinnosti, které vyžadují jejich osobní

- součinnost a jejichž nositelem může být pouze jednotlivý účastník;
- c) pověřit svého oprávněného zástupce. Ten se účastní celého Zážitku a prostřednictvím a v součinnosti se zástupcem Agentury, zajišťuje včasné a řádné uplatnění práv své organizace. Zároveň zajišťuje plnění povinností své organizace a plnění povinností, jejichž nositelem jsou účastníci jí objednaného Zážitku;
- d) ustanovit vedoucího Zážitku nebo akce v případě, kdy podle ujednání s Agenturou není Zážitek doprovázen zástupcem Agentury. Vedoucí se účastní celého Zážitku, organizačně zajišťuje poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu Zážitku a není-li v daném případě stanoveno jinak, plní vůči účastníkům Zážitku a vůči Agentuře povinnosti pověřené osoby Zážitku.

§ 7 - Práva a povinnosti Agentury:

1. Z účasti na Zážitku nevyplývá pro Zákazníka nebo účastníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které byly výslovně objednané. Jakékoli další služby mimo předem stanovený rozsah, včetně služeb souvisejících se zraněním či s onemocněním účastníka v jeho průběhu (např. léčení v zahraničí, náhradní přeprava účastníka na jiné místo apod.) jsou službami, které Agentura není oprávněna za Zákazníka/účastníka uhradit.
2. Uzavřením smlouvy nebo objednaním Zážitku vyslovuje Zákazník/účastník souhlas s přechodem práv (postoupením pohledávky) na plnění z pojistné smlouvy v případě, že Agentura poskytne za účastníka úhradu ošetření, zákroku, léčení či hospitalizace v ČR nebo zahraničí, popř. uhradí i náklady spojené s náhradní přepravou postiženého účastníka zpět do ČR či na jiné konkrétní místo.
3. Pokud účastník Zážitku neodebere služby z vlastní viny, náhrada za tyto služby se neposkytuje.
4. Agentura 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.
5. V případě změny objednávky ze strany Zákazníka (zrušení nebo doobjednání dodatkových služeb, změna času nebo místa srazu, změna účastníka, apod.) v době kratší než 42 dní před odebráním první služby je Agentura oprávněna účtovat manipulační poplatek 300 CZK za každou takto požadovanou změnu. Požadavek Zákazníka na změnu typu Zážitku nebo jiný den konání se považuje za zrušení objednávky a podléhá storno podmínkám.

§ 8 - Zpracování osobních údajů

1. Zákazník souhlasí s tím, aby Agentura zpracovala osobní údaje poskytnuté jí v souvislosti s objednaným Zážitkem. Objednatel a všichni účastníci dávají souhlas k zařazení osobních údajů do databáze Agentury a jejich zpracování pro potřeby Agentury. Bude-li nutné, je Agentura oprávněna poskytnout některé osobní údaje pojišťovně, přepravním společnostem nebo ubytovacím zařízením. Agentura je oprávněna zpřístupnit údaje v nezbytném rozsahu na vyžádání orgánům státní správy či PČR.
2. Zákazník dává souhlas k zařazení osobních údajů svých a osob, v jejich prospěch Zážitek objednáva, do databáze Agentury za účelem dodání služby.
3. Zákazník/účastník má právo zjistit, jaké jeho osobní údaje Agentura zpracovává. O přehled všech zpracovávaných údajů lze požádat na emailu < ou@sportcourses.cz >.
4. Osobní údaje budou odstraněny do 90 dní od dodání jednorázových služeb nebo do 30 dní od obdržení písemné výzvy.
5. Zákazník dává Agentuře souhlas jménem všech jím přihlášených účastníků s pořízením foto/video záznamů z průběhu Zážitku, jejím zpracování a užití pro prezentační a propagační účely. Souhlas je poskytován bezúplatně a na dobu neurčitou.
6. Zákazník/účastník může požádat o změnu osobních údajů emailem na < ou@sportcourses.cz >.
7. Zákazník/účastník může požádat o výmaz osobních údajů na < ou@sportcourses.cz >. Žádosti bude vyhověno v případě, byla-li již služba dodána anebo v případě, kdy Zákazník/účastník je s Agenturou zcela finančně vypořádán. V případě, kdy Agentura eviduje pohledávku, je oprávněna si ponechat některé osobní údaje pro účely vymáhání takové pohledávky či dluhu.

8. Zákazník/účastník má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů. Námitku je třeba zaslat na < ou@sportcourses.cz >, Agentura omezí zpracování osobních údajů do doby, než se záležitost vyřeší. Agentura je oprávněna užít osobní údaje pro účel řešení námitky a pro komunikaci se Zákazníkem/účastníkem. Zjistí-li se, že osobní údaje nebyly zpracovávány korektně, provede Agentura bezodkladnou nápravu. Zjistí-li se, že Agentura neměla důvod pro zpracování osobních údajů, osobní údaje budou odstraněny, v opačném případě budou osobní údaje dále zpracovávány.
9. Chce-li Zákazník/účastník vznést námitku proti zpracování a/nebo má-li Zákazník/účastník podezření na zneužití osobních údajů, může svůj požadavek zaslat na < ou@sportcourses.cz >. Smluvní strany si ujednaly lhůtu pro vyřízení požadavku 30 dní. Není-li Zákazník/účastník spokojen s vyřízením jeho požadavku nebo má-li zájem požádat dozorový úřad o pomoc, může se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů < www.uoou.cz >.
10. Objednáním služeb dává Zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů a příjmem informačních SMS/zpráv ohledně nabízených služeb Agentury a/nebo budoucích plánovaných akcích. Zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu lze považovat za zpracování prováděné z důvodu oprávněného zájmu. Podmínkou je, aby Agentura své služby nabízela v rámci rozumného očekávání. To znamená, informovat jen o svých službách a jen takové osoby, které v minulosti projevíli zájem o akce podobného charakteru. Za takových podmínek není nutné vyžadovat souhlas se zasláním nabídek, je však nezbytné umožnit příjemci, aby se z příjmu zpráv mohli odhlásit.
11. Agentura se zavazuje, že neposkytne osobní údaje jiným subjektům pro komerční využití.

§ 9 - Cena Zážitků a služeb a jejich úhrada

1. Ceny Zážitků, firemních akcí či programů na zakázku, pořádaných Agenturou, jsou cenami sjednanými dohodou smluvních stran. Cena zahrnuje pouze takové služby, které jsou pro každou akci taxativně vyjmenovány.
2. Zákazník je povinen uhradit cenu ve sjednaném termínu. Dohodly-li se smluvní strany na platbě předem, pak Agentura nezačne Zážitek či služby domlouvat dříve, než obdrží platbu v domluvené výši.
3. Dojde-li v době od objednání do zahájení Zážitku ke změnám, které mají za následek zvýšení ceny pro Zákazníka/účastníka, je Agentura povinna tuto skutečnost Zákazníkům/účastníkům neprodleně oznámit formou emailové zprávy. Zákazník/účastník má právo se zvýšením ceny nesouhlasit a od smlouvy odstoupit. V takovém případě Zákazník/účastník zašle do pěti (5) dní od přijetí zprávy svůj nesouhlas s navýšením ceny, v opačném případě se má za to, že Zákazník/účastník s navýšením ceny souhlasí. Nevyužil-li Zákazník/účastník své právo na odstoupení, je povinen do třech (3) dní uhradit rozdíl mezi původní a novou cenou.

§ 10 - Změna sjednaných služeb v průběhu Zážitku nebo akce

1. Agentura je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu Zážitku nebo akce, pokud je to z naléhavých důvodů nezbytné (např. bouřka, nevhodné počasí či vodní stav) a není možné dodržet předem domluvený program nebo přes veškeré vyvinuté úsilí objednané služby poskytnout.
2. Agentura je oprávněna provádět operativní změny termínu poskytnutí objednaných služeb a to v případech, kdy není možné služby poskytnout v domluveném termínu nebo rozsahu z důvodů vyšší moci.
3. V případě, kdy Agentura nemůže dodržet původně stanovený program a poskytnout předem domluvené služby, je povinna:
 - a) zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo podobné původně domluveným podmínkám a dbát přitom, aby byl v co nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření a poslání Zážitku nebo akce;
 - b) upravit cenu Zážitku nebo akce v závislosti na provedených změnách programu a služeb, a to pouze v tom případě, je-li důsledkem těchto změn snížení nákladů pro Agenturu o více jak 20%. Agentura zohlední úsporu na nákladech v konečné ceně pro Zákazníka/účastníka a příslušný rozdíl v ceně Zákazníkovi/účastníkovi vrátí;

- c) vrátit Zákazníkovi/účastníkovi úhradu ceny Zážitku/akce nebo neposkytnutých služeb, za které nemohlo být poskytnuto náhradní plnění;
- d) v případě, že služby nelze poskytnout z důvodů viny na straně Zákazníka/účastníka nebo vyšší moci, nemá Zákazník/účastník právo na slevu ani právo od smlouvy odstoupit.
4. U akcí venkovních nebo sportovních, například, ne však výlučně (vodácké akce, letecké zážitky) si Agentura vyhrazuje právo změny programu a poskytovaných služeb. Tyto změny nemají vliv na cenu Zážitku nebo akce.

§ 11 - Odpovědnost za vady

1. V případě, že rozsah nebo kvalita Zážitku nebo služeb je nižší než sjednaná nebo stanovená programem, vzniká Zákazníkovi/účastníkovi právo reklamace. Právo Zákazníka/účastníka na reklamaci služeb, způsob uplatnění a postup při vyřizování reklamace se řídí obecně závaznými předpisy.
2. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé Zákazníkovi/účastníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovnou na základě pojistné smlouvy mezi Agenturou a pojišťovnou, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z pojistného krytí výslovně vyňaty.
3. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu Agentury, či okolnostem na straně Zákazníka/účastníka Zážitku nebo akce, na základě kterých Zákazník/účastník zcela a/nebo zčásti nečerpá objednané, nevzniká Zákazníkovi/účastníkovi nárok na náhradu ceny takovýchto služeb, ani nárok na slevu Zážitku nebo akce.

§ 12 - Stornovací podmínky

1. Smluvní strany si ujednaly, že v případě odstoupení na straně Zákazníka budou Agentuře uhrazeny veškeré náklady související se zajišťováním Zážitku či služeb.
2. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy ještě před zahájením jakýchkoli prací na straně Agentury, obdrží od Agentury 100% uhrazené zálohy či ceny Zážitku/akce. Za práce se považuje např. zajišťování lidských zdrojů, poptávání místa konání, poptávání technického vybavení, cateringu či výstroje atd.
3. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy v době, kdy Agentura již zahájila práce a začala zajišťovat Zážitek či služby, nemůže být Zákazníkovi navraceno 100% částky, kterou již uhradil.
4. Stornovací poplatky účtuje Agentura zákazníkům při každém stornu. Za storno se považuje zrušení účasti na Zážitku/akci ze strany Zákazníka za každou přihlášenou a zrušenou osobu ve výši 300 Kč, dojde-li ke stornu účasti na Zážitku/akci nebo objednaných službách v době od objednání do 42 kalendářních dnů před stanoveným dnem poskytnutí první služby.
5. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy nebo zruší-li účast na Zážitku/akci v době od 41 dnů do 240 hodin před stanoveným termínem poskytnutí první služby, bude Zákazníkovi/účastníkovi účtován storno poplatek 50 % ze stanovené ceny objednaných služeb + náklady Agentury související se zajišťováním Zážitku/akce. Agentura má právo do nákladů zahrnout například následující položky: čas strávený vyhledáváním a zasmulňováním instruktorů/lektorů/guidů/moderátorů/průvodců a jejich honoráře či pokuty, ke kterým se Agentura smluvně zavázala; čas strávený organizováním objednaných služeb či Zážitku/akce, zajišťováním povolení pro pořádání akce, případné pokuty, ke kterým se Agentura smluvně zavázala v případě nekonání Zážitku/akce; čas strávený zajišťováním potřebného vybavení, případné pokuty a/nebo storna nájemného, ke kterým se Agentura smluvně zavázala; čas strávený zajišťováním programu a služeb, komunikaci s externími dodavateli či obchodními partnery, případné pokuty a sankce, ke kterým se Agentura smluvně zavázala.
6. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy nebo zruší-li účast na Zážitku/akci v době kratší než 240 hodin před stanoveným termínem poskytnutí první služby, bude Zákazníkovi/účastníkovi účtován storno poplatek 100 % ze stanovené ceny objednaných služeb + náklady Agentury související se zajišťováním Zážitku/akce. Agentura má právo do nákladů zahrnout například následující položky: čas strávený vyhledáváním a zasmulňováním instruktorů/lektorů/guidů/moderátorů/průvodců a jejich honoráře či pokuty, ke kterým se Agentura smluvně zavázala; čas strávený organizováním objednaných služeb či Zážitku/akce, zajišťováním povolení pro pořádání akce, případné pokuty, ke kterým se Agentura smluvně zavázala v

případě nekonání Zážitku/akce; čas strávený zajišťováním potřebného vybavení, případné pokuty a/nebo storna nájemného, ke kterým se Agentura smluvně zavázala; čas strávený zajišťováním programu a služeb, komunikaci s externími dodavateli či obchodními partnery, případné pokuty a sankce, ke kterým se Agentura smluvně zavázala.

7. Agentura účtuje storno poplatek ve výši 100 % ze stanovené ceny z důvodu neúčasti Zákazníka/účastníka na Zážitku/akci jeho zaviněním.
8. Agentura účtuje storno poplatek ve výši 100 % ze stanovené ceny z důvodu neúčasti na Zážitku/akci v důsledku poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů Zákazníkem/účastníkem.
9. Agentura účtuje storno poplatek ve výši 100 % ze stanovené ceny z důvodu vyloučení z účasti na Zážitku/akce pro nedodržení pasových, celních a devizových předpisů ČR nebo navštíveného státu, nebo nesplněním podmínek pro účast na Zážitku/akce ze strany Zákazníka/účastníka.
10. U některých Zážitků/akcí nebo objednaných služeb mohou platit jiné stornovací podmínky, se kterými bude Zákazník/účastník seznámen před objednáním Zážitku/akce nebo služby.
11. Storno poplatky nejsou Agenturou účtovány, zajistí-li za sebe Účastník, který objednaný Zážitek/akci či služby stornoval, náhradníka, jehož zařazení je možné a jeho účast zabrání škodám, které Agentuře zrušením účasti původního Účastníka vznikly. V takovém případě Zákazník/účastník zaplatí manipulační poplatek 300 Kč za každou takto požadovanou změnu.

§ 13 - Závěrečná ustanovení

1. Tyto podmínky jsou platné od 1.4.2018.
2. Zákazníci/účastníci vyplněním objednávky nebo svým podpisem na VOP stvrzují, že dostali možnost se seznámit s podmínkami a pravidly poskytování služeb, zároveň jim rozumí, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

Kontakty:

Doručovací adresa:

KVIZUJ s.r.o.; Nádvoří 1206/3; 460 06 Liberec 6 – Rochlice

Tel.: +420 777 640 202

E-mail: sport@sportcourses.cz

URL: www.sportcourses.cz