

# Všeobecné smluvní podmínky

Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře spolu s Důležitými informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvalitě služeb uvedených v aktuálním katalogu CK tvoří nedílnou součást všech cestovních smluv na poskytnutí zájezdu cestovní kanceláře ALEXANDRIA (bližší specifikace v přední straně této cestovní smlouvy) (dále také „CK“)

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- Cestovní smlouvou se CK zavazuje, že zákazníkovi/kům (objednateli zájezdu, účastníkovi/kům zájezdu – osobám, v jejichž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena - dále jen zákazník) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou cenu zájezdu a ostatních smluvních služeb.
- Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě uzavřené cestovní smlouvy mezi zákazníkem (objednavatelem) a CK.
- V případě rozporu mezi podmínkami sjednanými v cestovní smlouvě a podmínkami uvedenými v katalogu nebo ve Všeobecných smluvních podmínkách (dále jen VSP), platí podmínky sjednané v cestovní smlouvě, které mají přednost před podmínkami v katalogu (elektr. katalogu) a ty před VSP.

## II. ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

- Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku 15 - 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní. Každý zákazník zájezdu do klimaticky náročných, epidemiologicky rizikových či jinak zdravotně obtížných oblastí (zdravotně rizikový zájezd) je povinen CK předložit (jedná se o nutnou podmínku pro účast na zájezdu), nejpozději 10 dnů před zahájením zájezdu, lékařské potvrzení o zdravotní způsobilosti k danému konkrétnímu zájezdu. Za zdravotně rizikové zájezdy se považují zájezdy takto označené v katalogu nebo zájezd, který takto CK zákazníkovi označila před uzavřením cestovní smlouvy.
- Zákazník je:
  - odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž se cestuje, jakož i země, do níž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek,
  - povinen mít u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole pracovníkům CK,
  - řídit se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny průvodce zájezdu a delegáta a dodržovat stanovený program.
- Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednaných a následně úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

## III. CENA ZÁJEZDU A JEJÍ ÚHRADA

- Cenu zájezdu platí zákazník v hotovosti nebo bezhotovostně, tj. platební kartou, a to **pouze v provozovných CK** nebo bankovním převodem (popř. složenku) na účet CK uvedený v cestovní smlouvě.
- Zákazník je povinen celou cenu zájezdu uhradit tak, aby byla nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovných CK nebo připsána na účet CK.
- Zákazník souhlasí s tím, že CK je oprávněna požadovat uhrazení zálohy ve výši stanovené cestovní smlouvou, nebo katalogem, jinak ve výši 5 000 Kč za každého účastníka zájezdu – dospělou osobu a 1 000 Kč za každého účastníka zájezdu mladšího 12 let. U zájezdů v celkové ceně do 10 000 Kč činí záloha 50% ceny zájezdu. Záloha je splatná nejpozději 7 dnů od uzavření cestovní smlouvy zákazníkem (i za osoby, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena). U zájezdů na zvláštní objednávku (individuální, na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100% ceny zájezdu.
- Je-li zřejmé, že cestovní smlouva bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu v den uzavření cestovní smlouvy.
- CK má právo na zaplacení celé ceny zájezdu a celé ceny ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření cestovní smlouvy nemají vliv na cenu platnou v době uzavření cestovní smlouvy.
- V případě, že zákazník uhradí na základě vlastního rozhodnutí jakoukoli část ceny zájezdu proviznímu prodejci (nikoliv CK), činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit cenu zájezdu za splnění až okamžikem, kdy jí bude cena zájezdu předána, resp. připsána na účet.
- CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu:
  - dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu v průměru o více než 10%, podle následujícího vzorce:  
 $„ZCZO = ZNDO - PNDO“$ ,  
kde: ZCZO = zvýšení ceny zájezdu na osobu  
ZNDO = zvýšené náklady na dopravu na osobu  
PNDO = původní náklady na dopravu na osobu
  - anebo dojde-li ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, podle následujícího vzorce:  
 $„ZCZO = [(DCZO / SK) * PSK] - DCZO“$ ,  
kde: ZCZO = zvýšení ceny zájezdu na osobu  
DCZO = dohodnutá cena zájezdu na osobu  
PSK = směnný (denní) kurs koruny (dle Kurzovního listku ČNB) ke dni odeslání oznámení o zvýšení ceny zájezdu objednavateli  
SK = směnný (denní) kurs české koruny (dle Kurzovního listku ČNB) vůči příslušné měně (není-li stanovena, pak k EUR) použitý pro stanovení ceny zájezdu.

### Poznámka:

*Cena zájezdů (pro účely výpočtu směnného kursu) je stanovena CK ke dni uvedenému na webových stránkách CK v části Dokumenty, formuláře.*

- písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednavateli zájezdu odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu
- Děti do 2 let bez nároku na služby cestují zpravidla zdarma, není-li v cest. smlouvě, případně katalogu, resp. ceníku u jednotlivých hotelů uvedeno jinak. Dětská cena se zpravidla poskytuje na jedno, dvě nebo tři děti ve věku od 2 do 12 let, popř. až do 18 let při společném ubytování s dvěma dospělými osobami, není-li v cest. smlouvě, případně katalogu, resp. ceníku u jednotlivých hotelů uvedeno jinak. Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je dosažení věk dítěte v době návratu.

## IV. ZMĚNY CESTOVNÍ SMLOUVY

- Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 75%. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinná odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.
- Změny cestovní smlouvy ze strany zákazníka:
  - před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a v případě, kdy je k účasti na zájezdu potřeba splňovat speciální podmínky, musí oznámení obsahovat i prohlášení nového zákazníka o tom, že splňuje veškeré tyto speciální podmínky a pokud se jedná o zdravotně rizikový zájezd, musí nový zákazník současně doložit i lékařské potvrzení o zdravotní způsobilosti k danému konkrétnímu zájezdu. Zákazníkem se nový zákazník stává dnem, kdy je oznámení spolu s případnými prohlášeními a lékařským potvrzením doručeno CK, to vše však za podmínky, že tato změna je uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza atd.). CK je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou záměnu (změna letenky) a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového zákazníka). Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů. Poplatky jsou účtovány za každého účastníka.
- Změny cestovní smlouvy ze strany CK:
  - a) před započítáním zájezdu:
    - CK je oprávněna z objektivních důvodů změnit program zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinná zákazníkovi oznamovat, včetně návrhu nové ceny. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změny cestovní smlouvy od cestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od cestovní smlouvy, má právo požadovat uzavření nové cestovní smlouvy na jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě (je-li v nabídce CK), jinak mu CK vrátí uhrazenou část zájezdu.

- dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřístání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpany, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přilet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje.

### b) v průběhu zájezdu:

- CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytné nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je CK povinná:
  - zajistit náhradní program a služby ve stejném nebo vyšším rozsahu a kvalitě
  - upravit cenu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a vrátit účastníkovi rozdíl v ceně, byly-li náhradní služby poskytnuty v nižším rozsahu.

## V. ODSTOUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

- Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto cestovní smlouva ruší a objednavateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odstupného ve výši stanovené cestovní smlouvou a není-li výslovně odstupné stanoveno, pak v následující výši:
  - 10% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od uzavření cestovní smlouvy do 40 dnů včetně před zahájením zájezdu,
  - 40% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 39 dnů do 30 dnů včetně před zahájením zájezdu,
  - 60% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 29 dnů do 20 dnů včetně před zahájením zájezdu,
  - 80% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 19 dnů do 10 dnů včetně před zahájením zájezdu,
  - 100% z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 9 dnů a méně před zahájením zájezdu (platí i pro případ nenastoupení zájezdu)

*Poznámka: „Za „cenu zájezdu“ se považuje cena mimo „pojištění“ (zejm. „pojištění storna zájezdu“). Výpočet odstupného se provádí z ceny zájezdu minus pojištění.*

- CK je oprávněna od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu odstoupit:
  - a) z důvodu zrušení zájezdu
  - b) pokud bude zákazník (objednavatel zájezdu) v prodlání s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku ceny zájezdu, nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníka.V takovém případě je CK po objednavateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odstupného. Pro výši odstupného a lhůtu se přiměřeně použijí ustanovení předchozího odstavce.
- CK je oprávněna od cestovní smlouvy v průběhu zájezdu odstoupit v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu a dále v případě závažného porušení přepravních předpisů, hotelového či ubytovacích řádů, narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu. Průvodce zájezdu či delegát je pak oprávněn takového účastníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.
- CK má právo odečíst odstupné ze složené zálohy nebo zaplacené ceny.

## VI. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

- CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy.
- Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamacce) jsou upraveny zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 852i, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje cestovní kancelář, resp. jejímu delegátovi zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkazností i objektivností posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné.
- Cestovní kancelář je povinná přijmout reklamaci v kterémkoliv svoji provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.
- Cestovní kancelář je povinná zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Povinnost zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod.
- Lhůta pro vyřízení reklamace cestovní kancelář je 30 dnů.
- Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
- CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.
- Účastník zájezdu, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

## VII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

- Na základě smlouvy s pojišťovnou CK zajišťuje pro své zákazníky formou příplatku cestovní pojištění a pojištění storna cesty a nevyužitě dovolené.
- Podrobnější informace o cestovním pojištění a o pojištění storna cesty a nevyužitě dovolené obsahuje katalog CK, úplné znění pojistných podmínek je k dispozici v CK a na webových stránkách CK. V případě zaočkpení cestovního pojištění klientem přímo jako součásti cestovní smlouvy, je CK klientovi nápomocna v řešení pojistných událostí, a to i v destinaci prostřednictvím svého průvodce/delegáta. U pojistných smluv, které klient nezakoupí přímo jako součást zájezdu (od CK), ale individuálně, CK není oprávněna a ani nemůže při řešení pojistných událostí poskytovat pomoc (s výjimkou rychlé pomoci v nouzi).
- CK není oprávněna vstupovat do vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou, působí pouze jako prostředník pro sjednání pojistné smlouvy a smluvní vztah v oblasti pojištění vzniká mezi pojišťovnou a zákazníkem.

## VIII. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- CK má uzavřenou s „pojišťovnou“ (v souladu se zákonem) pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře. Úplné znění pojistných podmínek je na webových stránkách CK a na všech pobočkách CK. Pojištění se sjednává pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
  - a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato součástí zájezdu,
  - b) nevrátí pojištěnému zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
  - c) nevrátí pojištěnému rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně uskutečněného zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK, přecházejí na pojišťovnu až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře jsou účinné ode dne 1. 1. 2012 a jsou součástí cestovní smlouvy.
- Ukáže-li se jakékoli ujednání těchto podmínek nebo cestovní smlouvy neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.
- Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovává jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační.