

# Všeobecné smluvní podmínky

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

(dále také „CK“)

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- Cestovní smlouvou se CK zavazuje, že zákazníkovi/kům (účastníkovi/kům zájezdu - osobám v jejichž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník (objednatel zájezdu) se zavazuje, že zaplatí dohodnutou cenu zájezdu a ostatních smluvních služeb.
- Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě zákazníkem (objednavatelem) řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy a jejím potvrzení ze strany CK.
- V případě rozporu mezi podmínkami sjednanými v cestovní smlouvě a podmínkami uvedenými v katalogu nebo ve Všeobecných smluvních podmínkách, platí podmínky sjednané v cestovní smlouvě.

## 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 účastník 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.
- Objednatel zájezdu je odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí přes něž se cestuje, jakož i země, do níž se cestuje, i za účastníky zájezdu, v jejichž prospěch uzavřel cestovní smlouvu. Objednatel zájezdu je povinen zajistit, aby účastníci zájezdu, v jejichž prospěch uzavřel cestovní smlouvu, měli u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložili ke kontrole pracovníkům CK. Objednatel zájezdu je dále povinen zajistit, aby se účastníci zájezdu, v jejichž prospěch cestovní smlouvu uzavřel, řídili písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny průvodce zájezdu a delegáta a dodržovali stanovený program. Za škody vzniklé nedodržáním těchto předpisů odpovídá objednatel zájezdu.
- Z účasti na zájezdu nevyplyvá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást 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. léčeni v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následně úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

## III. CENA ZÁJEZDU A JEJÍ ÚHRADA

- Cenu zájezdu platí objednatel zájezdu v hotovosti nebo platební kartou, a to **pouze v provozovnách CK** nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK uvedený v cestovní smlouvě.
- Objednatel zájezdu je povinen celou cenu zájezdu uhradit tak, aby byla nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovnách CK nebo připsána na účet CK.
- CK je oprávněna požadovat po objednateli úhrazení zálohy ve výši 5 000 Kč za každého účastníka zájezdu - dospělou osobu a 1 000 Kč za každého účastníka zájezdu mladšího 12 let. U podpisu v celkové ceně do 10 000 Kč činí záloha 50 % ceny zájezdu. Záloha je splatná nejpozději 7 dnů od podpisu cestovní smlouvy objednavatelem. U zájezdů na zvláštní objednávku (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 objednatel zájezdu povinen uhradit celou cenu zájezdu v den podpisu cestovní smlouvy objednavatelem.
- CK má právo na zaplacení celé ceny zájezdu a celé ceny ostatních služeb v ceně zájezdu nezahnutých, před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahnutých, nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK.
- Případně slevy vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy objednavatelem zájezdu, nemají vliv na cenu platnou v době podpisu cestovní smlouvy objednavatelem zájezdu.
- V případě, že objednatel zájezdu uhradí jakoukoli část ceny zájezdu proviznímu prodejci, činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit cenu zájezdu za splněnou až okamžikem, kdy jí bude cena zájezdu předána, resp. připsána na účet.
- CK je oprávněna od cestovní smlouvy odstoupit, pokud bude objednatel zájezdu v prodloužení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku ceny zájezdu.
- 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: „CZCO = ZNDO - PNDO“, kde: CZCO = 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: „CZCO = [ ( DCZO / SK ) \* PSK ] - DCZO“, kde: CZCO = zvýšení ceny zájezdu na osobu DCZO = dohodnutá cena zájezdu na osobu PSK = průměrný směnný kurs koruny ke dni odeslání oznámení o zvýšení ceny zájezdu objednavateli SK = směnný kurs české koruny vůči EURO použitý pro stanovení ceny zájezdu

Poznámka:

Pro účely stanovení průměrného směnného kursu koruny se hodnoty směnného kursu koruny ve vztahu k EURO sledují každý den.

– písemně oznámení o zvýšení ceny musí být objednavateli zájezdu odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu

- Děti do 2 let bez nároku na služby cestují zdarma, není-li uvedeno v ceníku u jednotlivých hotelů jinak. Dětská cena se poskytuje na jedno, dvě nebo tři děti ve věku od 2 do 12 let, popř. až do 18 let při společném ubytování se dvěma dospělými osobami, není-li v ceníku u jednotlivých hotelů uvedeno jinak. Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je 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 80 %. Písemně oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je CK povinna odeslat objednavateli zájezdu nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.
- Změny cestovní smlouvy ze strany zákazníka
  - CK je oprávněna po zákazníkovi požadovat poplatek ve výši 300 Kč za každého účastníka v případě, že vyhoví jeho návrhu na změnu sjednaného termínu zájezdu. Při změně sjednaného termínu požadovaného v době 20 dnů před odletem a kratší, je CK oprávněna požadovat poplatky jako při odstoupení od cestovní smlouvy zákazníkem.
  - Nejpozději 10 dnů před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. 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 ve výši 300,- Kč za realizovanou změnu a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového zákazníka).
  - za další změny cestovní smlouvy na základě přání zákazníka je CK oprávněna požadovat úhradu nákladů souvisejících s touto změnou (např. vystavení nového víza). Poplatky jsou účtovány za každého účastníka.

- změny cestovní smlouvy ze strany CK

a) před započatím zájezdu:

CK je oprávněna změnit program zájezdu, přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování či další sjednané podmínky. Takovéto změny je povinna zákazníkovi oznamovat. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn cestovní smlouvy od cestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí.

Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrajuje si CK právo případné změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přílet 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 nezbytně nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je CK povinna:

- zajistit náhradní program a služby ve stejném nebo vyšším rozsahu a kvalitě
- upravit cenu zájezdu 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 povinností cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto cestovní smlouva ruší a objednavateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odstupného v následující výši:

- 10 % z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od uzavření cestovní smlouvy do 40 dní včetně před zahájením zájezdu,
- 40 % z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 39 dní do 30 dní včetně před zahájením zájezdu,
- 60 % z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 29 dní do 20 dní včetně před zahájením zájezdu,
- 80 % z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 19 dní do 10 dní včetně před zahájením zájezdu,
- 100 % z celkové ceny zájezdu, ve lhůtě od 9 dní a méně před zahájením zájezdu (platí i pro případ nenastoupení zájezdu),

- Odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností objednavatele zájezdu, zejména uhradit v dohodnutém termínu zálohu nebo doplatek ceny zájezdu, je CK po objednavateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odstupného. Pro výši odstupného a lhůty se přiměřeně použijí ustanovení předchozího odstavce.

- V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu, v případě závažného narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, je CK oprávněna od cestovní smlouvy vůči tomuto účastníkovi odstoupit. 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. REKLAMÁČNÍ ŘÍZENÍ

- CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy.
- Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) 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 průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace velmi obtížná a ne vždy možná.
- Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamaci v kterémkoliv svém provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zvaníci v zahraničí.
- Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Povinnosti 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, i 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 zavímání 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 nevyužité dovolené.
- Podrobnější informace o cestovním pojištění a o pojištění storna cesty a nevyužité dovolené obsahuje katalog CK, úplně znění pojistných podmínek je k dispozici u CK.
- V případě zakoupení cestovním 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, ale individuálně, nemůže být CK při řešení nenadálé situace z provozních důvodů nápomocna.
- 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 uzavřela s Generali Pojišťovnou a. s. pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře. Pojištění se sjednává pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
  - neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato součástí zájezdu,
  - nevrátí pojištěnému zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
  - 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. 2010.
- 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 zpracovávala 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.