

# Smluvní podmínky

Tyto Smluvní podmínky (dále jen „SP“) pořadatele (dále také „CK“) spolu s Důležitými informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvalitě služeb uvedených v aktuálním katalogu CK tvoří nedílnou součást všech smluv o zájezdu cestovní kanceláře ALEXANDRIA (bližší specifikace viz smlouva o zájezdu).

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje, že zákazníkovi/kům (objednavateli zájezdu, účastníkovi/kům zájezdu – osobám, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena – dále jen zákazník) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou souhrnnou cenu a cenu ostatních smluvených služeb.
2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě uzavřené smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem (objednavatelem) a CK (případně zplnomocněné osoby – smluvního partnera CK).

## II. ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

1. Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku od 15 do 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní.
2. 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 delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řády stravovacích a ubytovacích zařízení.
3. Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené souhrnné ceny. 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 objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

## III. SOUHRNNÁ CENA A JEJÍ ÚHRADA

1. Souhrnnou cenu platí zákazník v hotovosti nebo bezhotovostně, tj. platební kartou, a to **pouze v provozovnách CK** nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK uvedený ve smlouvě o zájezdu.
2. Zákazník je povinen celou souhrnnou cenu uhradit tak, aby byla nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovně CK nebo připsána na účet CK.
3. Zákazník souhlasí s tím, že CK je oprávněna požadovat uhrazení zálohy ve výši stanovené smlouvou o zájezdu, nebo katalogem, jinak ve výši 5 000 Kč za každého účastníka zájezdu – dospělou osobu a 1 000 Kč za každé dítě (viz katalog CK). U zájezdů v celkové ceně do 10 000 Kč činí záloha 50 % souhrnné ceny. Záloha je splatná nejpozději 7 dnů od uzavření smlouvy o zájezdu 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 % souhrnné ceny.
4. Je-li zřejmé, že smlouva o zájezdu bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou souhrnnou cenu v den smlouvy o zájezdu.
5. CK má právo na zaplacení celé souhrnné ceny, včetně dalších (následně) objednaných služeb před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení souhrnné ceny a ostatních služeb v souhrnné ceně nezahrnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy o zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době uzavření smlouvy o zájezdu.
6. V případě, že zákazník uhradí na základě vlastního rozhodnutí jakoukoli část souhrnné ceny (nebo dalších služeb) proviznímu prodejci (nikoliv CK), činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit souhrnnou cenu za splnění až okamžikem, kdy jí bude souhrnná cena (cena dalších služeb) uhrazena na účet, nebo v hotovosti.
7. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit souhrnnou cenu:
  - 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 souhrnné ceny 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 souhrnné ceny v průměru o více než 10 %, podle následujícího vzorce:

„ZCZO = [(DCZO / SK) \* PSK] – DCZO“, kde:

ZCZO = zvýšení souhrnné ceny na osobu

DCZO = dohodnutá souhrnná cena na osobu

PSK = směnný (denní) kurs koruny (dle Kurzovního lístku ČNB) ke dni odeslání oznámení o zvýšení souhrnné ceny objednavateli

SK = směnný (denní) kurs české koruny (dle Kurzovního lístku ČNB) vůči příslušné měně (není-li stanovena, pak k EUR) použitý pro stanovení souhrnné ceny.

Pro výpočet **souhrnné ceny** zájezdů byl použit směnný kurz ČNB střed (EUR/Kč a USD/Kč) ke dni uvedenému v aktuálním katalogu, ceníku nebo na webových stránkách CK v části „Dokumenty, formuláře“.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednavateli zájezdu odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

8. Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je věk dítěte v době návratu, kdy dítě nesmí dovršit věku, který je rozhodný pro uplatnění dětské ceny.

## IV. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. 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 povinna odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.
2. Změny smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka: před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho (za stejných podmínek) zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená, pouze za podmínek stanovených v ustanovení § 2532 OZ. Taková změna musí být právně i technicky možná a uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza, letenky atd.). CK je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou záměnu a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového zákazníka, náklady za změnu jména na letence či vystavení nové letenky apod.). Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení souhrnné ceny a úhradu nákladů.
3. Změny smlouvy o zájezdu 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 povinna zákazníkovi oznamovat, včetně návrhu nové ceny. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn smlouvy o zájezdu od smlouvy o zájezdu neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Poskytnutá lhůta musí skončit před zahájením zájezdu.

Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od smlouvy o zájezdu, má právo požadovat uzavření nové smlouvy o zájezdu (náhradní zájezd) na jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu (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, vyrazuje 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 souhrnnou 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 smlouvy o zájezdu

1. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení není porušení povinnosti CK stanovené smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto smlouva o zájezdu ruší a objednateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odstupného ve výši stanovené smlouvou o zájezdu a není-li výslovně odstupné stanoveno, pak v následující výši:

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

Cenou se rozumí souhrnná cena zájezdu minus příplatek za cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené.

Cestovní pojištění včetně pojištění na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené je nevratné.

2. CK je oprávněna od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu odstoupit:

a) z důvodu zrušení zájezdu za zákonem stanovených podmínek. CK nehradí odstupné, byl-li zájezd zrušen z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nebo z důvodu vyšší moci.

b) pokud bude zákazník (objednatel zájezdu) v prodlení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku souhrnné ceny, nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníka. V takovém případě je CK po objednateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odstupného. Pro vyšší odstupného a lhůty se priměřeně použijí ustanovení odstavce 1 čl. V. těchto Smluvních podmínek.

3. CK je oprávněna od smlouvy o zájezdu 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 ubytovacího řádu, narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, případně přijmout jiná odpovídající opatření.

4. CK má právo odečíst odstupné ze složené zálohy nebo zaplacené ceny.

## VI. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

1. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu.

2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3. Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu. Je-li to možné, doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady, s od-

stupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamace velmi obtížné a ne vždy možné.

4. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále i prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.

5. CK 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.

6. Povinností 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.

7. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů.

8. Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jiným pořadatelem nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkujícího pořadatele nebo cestovní agentury.

9. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

10. Účastník zájezdu, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu/odjezdu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

## VII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

1. Na základě smlouvy s ERV pojišťovnou, a. s. IČ 492 40 196, sídlo Křížkova 237/36a, PSC 186 00, Praha 8 (e-mail klient@ervpojistovna.cz, tel. +420 221 860 860) zajišťuje CK pro své zákazníky formou příplatku cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené. U pojistných smluv, které klient uzavře individuálně, CK není oprávněna a ani nemůže při řešení pojistných událostí poskytovat pomoc (s výjimkou rychlé pomoci v nouzi).

2. Je-li sjednáno cestovní pojištění, je číslem pojistné smlouvy číslo smlouvy o zájezdu. Pojistníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). Podrobnější informace obsahuje katalog CK, úplné znění Pojistných podmínek je k dispozici v CK a na webových stránkách CK.

Klient (v případě, že sjednal cestovní pojištění u ERV pojišťovna, a. s.) prohlašuje, že bere na vědomí, že pojistitelem je ERV pojišťovna, a. s., a že úhradou ceny zájezdu je uhrazeno pojistné včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků), pokud jím sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Potvrzuje rovněž, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné), a že mu byly předány předmluvní informace o cestovním pojištění a Pojistné podmínky.

## VIII. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

1. CK má uzavřeno s „pojišťovnou“ (v souladu se zákonem) pojištění záruky v důsledku úpadku CK. Pojištění se sjednává pro případ, kdy CK z důvodu svého úpadku neposkytne dopravu ze zahraničí do ČR (je-li to součástí zájezdu), nevrátí uhrazenou souhrnnou cenu (neuskutečnil-li se zájezd). Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK, přecházejí na pojišťovnu až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

2. Spolu se smlouvou o zájezdu obdržel zákazník od CK doklad o svém pojištění podle jiného právního předpisu vystavený pojistitelem (viz [www.alexandria.cz](http://www.alexandria.cz)).

## IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Smluvní podmínky CK jsou účinné ode dne 1. 1. 2014 a jsou součástí smlouvy o zájezdu a smluvní strany se podpisem smlouvy zavázaly jimi řídit.

2. 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.



**ALEXANDRIA**  
cestovní kancelář