

Smluvní podmínky

Tyto Smluvní podmínky (dále jen „SP“) pořadatele (dále také „CK“) tvoří součást všech Smluv o zájezdu cestovní kanceláře ALEXANDRIA a. s.

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 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 cestovního ruchu a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou cenu zájezdu a cenu ostatních smluvních služeb.
- Smluvní poměr mezi zákazníkem a CK vzniká a je účinný uzavřením Smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem (objednavatelem) a CK (případně zplnomocněnou osobou – smluvním partnerem CK). Smlouva o zájezdu se považuje za uzavřenou okamžikem, kdy zákazník ve lhůtě určené CK závazně přijme nabídku na zájezd CK, tj. zejména podpisem předložené Smlouvy o zájezdu v listinné podobě, anebo elektronicky stanoveným způsobem (např. zakliknutím pole „KOUPIIT ZÁJEZD ON-LINE“ na webových stránkách CK) či jiným výslovným souhlasem zákazníka s nabídkou CK zachyceným v emailové či jiné komunikaci.
- Začátkem zájezdu je (výlučně) započítání čerpání služeb cestovního ruchu (dále jen služeb) poskytovaných CK (jako součást zájezdu), a to v případě:
 - leteckých zájezdů nastoupením na palubu letadla (boarding) a v případě výslovně uvedených zájezdů odbavením (tím se rozumí vstup do uzavřené zóny letiště určené výlučně pro cestující před jejich nástupem na palubu) na prvním letišti (Pozn.: zpoždění odletu na letišti se kompenzuje podle evropského nařízení a kompenzaci řeší s cestujícími přímo příslušná letecká společnost na základě jeho reklamace, nikoliv CK se zákazníkem, mimo Smlouvu o zájezdu),
 - autobusových zájezdů nastoupením do autobusu,
 - lodních zájezdů vstupem na palubu lodi.zájezdů s vlastní dopravou ubytováním v příslušném ubytovacím zařízení v místě pobytu. Pokud si zákazník zajistí další služby, které nejsou součástí zájezdu (např. parkování, svoz na letiště atd.), neovlivňuje čerpání těchto služeb začátek zájezdu.
- CK výslovně upozorňuje, že čas odletu se odlišuje od času, kdy je cestující v letecké přepravě povinen dostavit se k odbavení, což je zpravidla nejméně 2 hodiny předem, takže pokud je odlet v čase před 02:00 h ranní, pak se zákazník musí na letiště fakticky dostavit předcházející den (v čase od 22:00 h)!
- Konec zájezdu je ukončení čerpání služeb poskytovaných CK (jako součást zájezdu), a to v případě:
 - leteckých zájezdů opuštěním paluby letadla (disembarkment) na posledním letišti (Poznámka: vyzvednutí zavazadel, případně reklamace doručení zavazadel podléhá zvláštnímu režimu dle evropských norem, řeší je s cestujícími přímo příslušná letecká společnost na základě jeho reklamace, nikoliv CK se zákazníkem, mimo Smlouvu o zájezdu),
 - autobusových zájezdů vystoupením z autobusu,
 - lodních zájezdů vystoupením z paluby lodi,
 - zájezdů s vlastní dopravou ukončením ubytování (opuštěním) v příslušném ubytovacím zařízení v místě pobytu.Pokud si zákazník zajistil další služby, které nejsou součástí zájezdu (např. parkování, svoz na letiště atd.), neovlivňuje čerpání těchto služeb ukončení zájezdu.

II. ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

- Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné (a oprávněné) osoby starší 18 let a osoby ve věku od 15 do 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezd sám neúčastní.
- 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 veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole pracovníkům CK,
 - řídít se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řády stravovacích a ubytovacích zařízení.Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené celkové 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 následně úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

III. CELKOVÁ CENA A JEJÍ ÚHRADA

- Celkovou cenu platí zákazník v hotovosti v provozovně CK, bezhotovostně, tj. platební kartou v provozovně CK nebo bezhotovostně na účet CK uvedeny ve Smlouvě o zájezdu. Celková cena zájezdu zahrnuje daně, poplatky nebo jiné obdobné peněžité plnění a veškeré případné další náklady uvedené ve Smlouvě o zájezdu. Celková cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou výslovně sjednány ve Smlouvě o zájezdu, výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu k příslušnému zájezdu uvedenému na www.alexandria.cz.
- Zákazník je povinen uhradit celkovou cenu nejpozději 60 dnů před začátkem zájezdu.
- Zákazník a CK se dohodli, že CK je oprávněna požadovat uhrazení zálohy ve výši stanovené Smlouvou o zájezdu, jinak ve výši 8 000 Kč za každého účastníka zájezdu a 4 000 Kč za každé dítě (není-li v konkrétní Smlouvě stanoveno jinak). Záloha je splatná při uzavření Smlouvy o zájezdu zákazníkem (i za osoby, v jejichž prospěch byla Smlouva uzavřena). U zájezdů v celkové ceně do 10 000 Kč činí záloha 50 % celkové ceny. U zájezdů na zvláštní objednávku (individuální, na vyžádání) je CK oprávněna požadovat zaplacení zálohy ve výši až 100 % celkové ceny. V případě sjednání služeb poskytovaných třetí stranou (pojištění, parkování, služby SMARTWINGS aj.) je cena těchto služeb připočtena k celkové ceně zájezdu a jejich úhrada je splatná ihned.
- Je-li zřejmé, že Smlouva o zájezdu bude uzavřena v době kratší než 60 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celkovou cenu v den uzavření Smlouvy o zájezdu.
- CK má právo na zaplacení ceny, včetně dalších (následně) objednaných služeb před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení celkové ceny a ostatních služeb v celkové ceně nezahranutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a dalších služeb cestovního ruchu) ze strany CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření Smlouvy o zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době uzavření Smlouvy o zájezdu.

- V případě, že zákazník uhradí na základě vlastního rozhodnutí jakoukoli část celkové ceny (nebo dalších služeb) proviznímu prodejci (nikoliv CK), činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit celkovou cenu za splněnou až okamžikem, kdy ji bude celková cena (cena dalších služeb) uhrazena na účet, nebo v hotovosti.
- Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je věk dítěte v době ukončení čerpání služeb poskytovaných CK, kdy dítě nesmí dovršit věku, který je rozhodný pro uplatnění dětské ceny.

IV. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU

- 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:
 - 21 dnů před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd déle než 6 dní,
 - 7 dnů před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd 2 až 6 dnů,
 - 48 hodin před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd méně než 2 dny.Změna Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka
Před zahájením zájezdu může zákazník (postupitel) písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho (za stejných podmínek) zúčastní jiná osoba (postupník) v oznámení uvedená, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li Smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. Taková změna musí být právně i technicky možná a fakticky uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza, letenky atd.). CK je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou změnu 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 celkové ceny a úhradu nákladů.
- Změna Smlouvy o zájezdu ze strany CK:
 - před započítáním zájezdu:
 - CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně CK zákazníkovi oznámí v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy o zájezdu;
 - Nutí-li vnější okolnosti CK změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. přesunutí doby jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování atd.), nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, nebo dojde-li ke zvýšení celkové ceny zájezdu dle čl. III. odst. 7 těchto podmínek o více než 8 %, navrhne CK zákazníkovi změnu Smlouvy. Společně s předloženým návrhem na změnu závazku předloží CK zákazníkovi také informace o:
 - dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu,
 - lhůtě, v níž může zákazník od Smlouvy o zájezdu odstoupit,
 - důsledcích pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy o zájezdu,
 - údajích o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.Zákazník může návrh přijmout nebo může od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změny Smlouvy o zájezdu od Smlouvy o zájezdu neodstoupí, pak platí, že s navrhovanými změnami souhlasí. Poskytnutá lhůta musí skončit před zahájením zájezdu. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet účastníků k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během které může CK odstoupit od Smlouvy o zájezdu nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od Smlouvy o zájezdu, CK vrátí zákazníkovi nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy o zájezdu veškeré platby uhrazené zákazníkem, 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 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.
 - 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 celkovou cenu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a vrátit účastníkovi rozdíl v ceně, byly-li náhradní služby poskytnuty v nižším rozsahu.
- Zákazník nemá nárok na změnu zájezdu z jiných, než ze zákonem stanovených důvodů (příp. důvodů uvedených výše). Samotná skutečnost, že v některých zemích (nebo územních částech) dojde ke zvýšení bezpečnostního rizika (např. stávky, demonstrace, nepokoje, živelní pohromy atd.) není důvodem pro bezplatnou změnu zájezdu ze strany zákazníka. Jedná se např. o destinace, které jsou v poslední době těmito bezpečnostními riziky postiženy nejčastěji (Turecko, Egypt, Tunis, Thajsko, Řecko atd.).

V. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu

- Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK jen, jestliže byl zájezd zrušen, nebo poruší-li zákazník svou povinnost.
- Odstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu, 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 objednavateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna, s výjimkou situací podle odst. 3. tohoto článku, požadovat zaplacení odstupného ve výši stanovené Smlouvou o zájezdu a není-li výslovně odstupné stanoveno, pak v následující výši:
 - 15 % z ceny* ve lhůtě od uzavření Smlouvy o zájezdu do 80 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - 50 % z ceny* ve lhůtě od 79 dní do 60 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - 60 % z ceny* ve lhůtě od 59 dní do 40 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - 80 % z ceny* ve lhůtě od 39 dní do 10 dní včetně před zahájením zájezdu,

