

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 smluvněných 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 zájezdu CK, tj. zejména podpisem předložené Smlouvy o zájezdu v listinné podobě, anebo elektronicky stanoveným způsobem či jiným výslovným souhlasem zákazníka s nabídkou CK zachyceným v emailové či jiné komunikaci. Nebude-li první platba (v některých případech platba celkové ceny zájezdu) provedena ve stanoveném termínu (čas) a výši, dle rozpisu plateb (platebních podmínek zvolených zákazníkem) a nebude-li připsána na účet CK ani do 30 minut po uplynutí stanoveného termínu (času), Smlouva o zájezdu zaniká. Dojde-li k prodloužení zákaznicka s další platbou (případně dalšími platbami), je CK oprávněna od Smlouvy o zájezdu odstoupit a požadovat odpustné dle článku V. Smluvních podmínek.
- Začátkem zájezdu je (vylučně) započítáno 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 vylučně pro cestující před jejich nástupem na palubu) na prvním letišti (Pozn.: zpoždění odletu na letišti se kompenzuje podle evropského nařízení a kompenzaci řeší s cestujícím 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 cestujícím 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 zájezdu 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,
 - řídit se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řady 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 u CK, bezhotovostně, tj. platební kartou v provozovně CK nebo bezhotovostně na účet CK uvedený 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 45 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 45 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 nezahrnutých 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 splnění až okamžikem, kdy ji bude celková cena (cena dalších služeb) uhradena na účet, nebo v hotovosti.

- CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit celkovou 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:
 $ZZO = ZNO - PNDO$, kde:
 $ZZO =$ zvýšení celkové ceny na osobu
 $ZNO =$ 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 celkové ceny v průměru o více než 10 %, podle následujícího vzorce:
 $ZZO = [(DCZO / SK) * PSK] - DCZO$, kde:
 $ZZO =$ zvýšení celkové ceny na osobu
 $DCZO =$ dohodnutá celková cena na osobu
 $PSK =$ směnný (denní) kurs koruny (dle Kurzovního listku ČNB) ke dni odeslání oznámení o zvýšení celkové ceny objednavateli
 $SK =$ směnný (denní) kurs české koruny (dle Kurzovního listku ČNB) vůči příslušné měně (není-li stanovena, pak k EUR) použitý pro stanovení celkové ceny.
Pro výpočet celkové ceny zájezdů byl použit směnný kurz ČNB střed (EUR/Kč a USD/Kč) ke dni uvedenému na stránkách CK v popisu u každého zájezdu.
Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být objednavateli zájezdu odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.
- 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 povinná 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 uzavřením Smlouvy souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůta 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. přesunout dobu 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 změn 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, nejmenší počet účastníků k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během které může CK odstoupit od Smlouvy o zájezdu nebo výše odstoupného 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, vyhrajuje 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 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.
- 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 takových případech je CK povinná:
 - 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 postíženy nejčastěji (Turecko, Egypt, Tunís, Thajsko, Řecko atd.).

V. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK jen, jestliže byl zájezd zrušen, nebo poruší-li zákazník svou povinnost.
2. 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 odpustného ve výši stanovené Smlouvou o zájezdu a není-li výslovně odpustné stanoveno, pak v následující výši:
 - a) 15 % z ceny* ve lhůtě od uzavření Smlouvy o zájezdu do 80 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - b) 50 % z ceny* ve lhůtě od 79 dní do 60 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - c) 60 % z ceny* ve lhůtě od 59 dní do 40 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - d) 80 % z ceny* ve lhůtě od 39 dní do 10 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - e) 100 % z ceny* ve lhůtě od 9 dní a méně před zahájením zájezdu (platí i pro případ nenastoupení zájezdu).

Je-li výše uvedená odpustná nižší než skutečně vzniklé náklady, je CK oprávněna požadovat po zákazníkovi odpustné až do výše skutečně vzniklých nákladů. Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dní mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka CK výši skutečně vzniklých nákladů odůvodní. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kde letenky již byly vystaveny na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek.

Zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen hradit odpustné, které vznikne i v souvislosti s odstoupením kterékoli osoby ze Smlouvy o zájezdu. Pro výši odpustného platí shora uvedené období. CK má právo započítat příslušnou výši odpustného oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. CK je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy o zájezdu, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkovi nebo v jeho prospěch snížené o výši odpustného.

* Cena = celková cena zájezdu minus příplatky za služby poskytované třetí stranou – za cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužité dovolené (vymezené příslušnou pojistovnou), přípojištění (vymezené příslušnou pojistovnou), parkování, služby SMARTWINGS aj.

Cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužité dovolené nebo cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků), nevyužité dovolené a přípojištění je nevratné. Ve smyslu občanského zákoníku má pojistitel právo na pojistné za poskytnutí pojistné ochrany, která v případě pojištění zrušení zájezdu trvala již od jeho zakoupení. Současně dále platí, že jednorázové pojistné náleží pojistiteli vždy celé bez ohledu na jeho předčasný zánik.

Provozovatel parkingu má právo na odpustné za pokrytí administrativních nákladů a nákladů souvisejících platebního styku. Dojde-li ke zrušení parkovacího šeku (parkování) do 48 hod před zahájením parkování (uvedeném v parkovacím šeku), náleží provozovateli parkingu odpustné ve výši 500 Kč. V případě, že zaplacená cena parkového je nižší než 500 Kč nebo ke zrušení parkovacího šeku (parkování) dojde ve lhůtě 48 hod a méně před zahájením parkování (platí i pro případ nenastoupení), pak provozovatel parkingu náleží odpustné ve výši 100 % z ceny parkového.

3. Zákazník v souvislosti s odstoupením od Smlouvy o zájezdu není povinen platit CK odpustné dle předchozího odstavce v případech, že:
 - CK zvýší dle podmínek stanovených v čl. III. odst. 7 těchto Smluvních podmínek celkovou cenu zájezdu o více než 8 %,
 - vnější okolnosti nutí CK změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu,
 - v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.
4. CK je oprávněna od Smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu odstoupit:
 - a) z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, jestliže tuto skutečnost oznámila zákazníkovi v zákonem stanovené lhůtě,
 - b) jestliže jí brání v plnění závazku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu
 - c) pokud bude zákazník (objednavatel zájezdu) v prodloužení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku celkové ceny, nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníka.

V situaci dle písm. a) a b) vrátí CK zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, zákazník nemá nárok na náhradu škody. Za situace dle písm. c) je CK po objednavateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odpustného. Pro výši odpustného a lhůty se přiměřeně použijí ustanovení odstavce 1 čl. V. těchto Smluvních podmínek.

5. 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.
6. Pokud zákazník (každá osoba, která se zúčastní zájezdu, včetně osob nezletilých) podstatným způsobem poruší hotelový řád (tam, kde je vydán), pravidla platná pro daný objekt, místo, dopravní prostředek, veřejný pořádek (zejména ve vztahu k výtržnostem, rušení nočního klidu, opilství, schválnosti, atd.), anebo jinak poruší své povinnosti vyplývající z čerpání služeb zájezdu (v souvislosti se Smlouvou o zájezdu), a to v rámci jakékoli služby poskytované jako součást zájezdu, odpovídá za následky svého jednání (vykázání z místa, vyloučení pokoje, vyloučení z přepravy, atd.) a současně je z tohoto důvodu CK oprávněna podle ustanovení § 2002 Občanského zákoníku od Smlouvy o zájezdu odstoupit (od nesplněného zbytku plnění) s okamžitými účinky.
7. Při odstoupení od Smlouvy o zájezdu CK vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze Smlouvy o zájezdu, veškeré platby uhrazené zákazníkovi za zájezd. V případech stanovených zákonem, Smlouvou o zájezdu, nebo těmito smluvními podmínkami se vracejí uhrazené platby snížené o odpustné za předčasně ukončení závazku ze Smlouvy.

VI. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

1. CK odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále OZ), zejména pak § 2537 až § 2540 OZ a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen jí vytknout (písemně, nebo ústně do protokolu) u CK (nebo u osoby, která uzavření Smlouvy zprostředkovala) bez zbytečného odkladu. Doporučujeme její uplatnění již v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady, s odpustem času je průkaznost i objektivnost posouzení řádné vyřízení reklamace

velmi obtížné, a ne vždy možné. Jde-li o vady, které lze v souladu s ustanovením § 2538 OZ odstranit (včetně možnosti CK zajistit vhodné náhradní řešení, aby zájezd mohl pokračovat), je zákazník povinen reklamovat vadu neprodleně (bez zbytečného odkladu), jinak nese následky za znemožnění přijetí náhradního řešení ze strany CK. Pokud zákazník v průběhu zájezdu, anebo po jeho skončení přijme ze strany CK kompenzaci (ať již finanční, nebo v poskytnutí dalších služeb), je tím reklamace považována za vyřízenou.

4. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli svojí provozovně, v sídle, prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. Reklamace se přijímá i prostřednictvím osoby, která uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkovala. Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou CK nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předcházejících ustanovení reklamčního řádu zachovány, pokud tak zákazník učinil bez zbytečného odkladu, řádně a včas u zprostředkující CK nebo cestovní agentury.
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. Lhůta pro vyřízení reklamace CK je 30 dnů, pokud se nedohodne se zákazníkovi na lhůtu delší.
6. Povinnosti zákazníka je 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. Zákazník má ve smyslu § 2900 až § 2903 Občanského zákoníku povinnost počínat si tak, aby mu následkem nekonání, nedbalého jednání, znemožnění plnění ze strany CK, nebo nevyužitím práva nevznikla škoda.
7. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis maior). CK dále neodpovídá za rozsah, kvalitu a úroveň služeb (např. fakultativních výletů), které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem či poskytovatelem není CK. Zákazník, který bez zavinení CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu, odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

VII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ A PŘIPOJIŠTĚNÍ

1. Na základě Smlouvy s ERV pojistovnou, a. s. IČO: 492 40 196, sídlo Křížkova 237/36 a, PSČ 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 nevyužité dovolené nebo cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků), nevyužité dovolené a přípojištění. U pojistných smluv, které klient uzavře individuálně, CK není oprávněna a ani nemůže při řešení pojistných událostí poskytovat pomoc (s výjimkou pomoci v nesnázích dle § 2541 OZ).
2. Je-li sjednáno cestovní pojištění nebo cestovní pojištění včetně přípojištění, 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 o cestovním pojištění a přípojištění jsou dostupné na našich stránkách (<https://www.alexandria.cz/cestovni-pojisteni>), úplné znění Pojistných podmínek je k dispozici v CK a na webových stránkách CK.
3. Zákazník (v případě, že sjednal cestovní pojištění či cestovní pojištění a přípojištění u ERV pojistovny, a. s.) výslovně prohlašuje, že si je vědom následujících skutečností:
 - a) pojistitelem je ERV pojistovna, a. s., a že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné), a že mu byly předány předmluvní informace o cestovním pojištění a Pojistné podmínky,
 - b) CK poskytla zákazníkovi informace o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události uvedených v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty), což uzavřením Smlouvy o zájezdu potvrzuje,
 - c) uzavřením Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že přebral Pojistné podmínky včetně předmluvních informací (v tištěné, příp. elektronické podobě). Pojistné podmínky včetně předmluvních informací sjednaného pojištění či sjednaného pojištění včetně přípojištění jsou dostupné na našich stránkách www.alexandria.cz.

VIII. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

1. CK má uzavřeno (v souladu se zákonem) s Europ Assistance SA, sídlo 89 rue Taitbout, 750 09 Paříž, Francie, registrovaný v Nanterreském registru firem pod registračním číslem 451 366 405 prostřednictvím EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH, sídlo Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin, Irsko, vedený v Registru firem Irské vlády pod referenčním číslem 907 089 (e-mail: medical@europ-assistance.cz, tel. 00420 221 586 862) 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 celkovou cenu (neuskutečnil-li se zájezd). Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK, přecházejí na pojistovnu až do výše plnění, které mu pojistovna 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).

IX. MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

V případě sporu mezi zákazníkem a CK má zákazník právo využít institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také „ADR“). Řízení je oprávněn zahájit zákazník podáním návrhu k věcně příslušnému subjektu, kterým je v případě Smluv o zájezdu Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), a to nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kontaktoval CK za účelem řešení sporu poprvé. ADR při ČOI se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, a Pravidly pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dostupnými na internetových stránkách ČOI www.coi.cz. Řízení není zpoplatněno, náklady spojené s ADR si strany nesou samy.

X. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník je informován o tom, že CK je ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) správcem a zároveň zpracovatelem osobních údajů získaných v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu. Blíže podrobnosti a podmínky nakládání s osobními údaji jsou uvedeny na www.alexandria.cz.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Smluvní podmínky CK jsou účinné ode dne 1. 1. 2026, jsou součástí Smlouvy o zájezdu a smluvní strany se uzavřením Smlouvy o zájezdu zavázaly jimi řídit.