

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE ALEX 2011

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu společnosti Alex, cestovní kancelář, s.r.o. (dále jen CK ALEX) se sídlem Preslova 552/2, 150 00 Praha 5, IČO 61055786 zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 43866.

1.2. Všeobecné smluvní podmínky CK ALEX tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK ALEX.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Smluvní vztah mezi CK ALEX a zákazníkem vzniká na základě podepsané cestovní smlouvy zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) a jejím potvrzením ze strany CK ALEX, případně jejím zplnomocněným zástupcem (obchodním zástupcem) na základě písemné plné moci.

2.2. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK ALEX uznává a souhlasí s nimi.

2.3. Závazná rezervace zájezdu vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, zaplacením zálohy a potvrzením, že zákazník byl seznámen a souhlasí se Všeobecnými smluvními podmínkami.

2.4. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené pro rezervaci zájezdu k podpisu cestovní smlouvy a k jejímu doručení CK ALEX, případně pokud cestovní smlouva nebude řádně vyplněna a nebude v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami, nebo pokud nebude ve stanovené lhůtě zaplacená záloha, je CK ALEX oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi.

2.5. Přijetím podepsané cestovní smlouvy a všech jejích příloh tvořících nedílnou součást smlouvy zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem cestovní smlouvy a souhlasí s ní.

2.6. CK ALEX se zavazuje potvrzením smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

2.7. CK ALEX zpracovává osobní údaje zákazníků uvedených na cestovní smlouvě včetně rodného čísla v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK ALEX a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK ALEX nabízet a poskytovat. Zákazník podpisem cestovní smlouvy souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů CK ALEX až do doby jeho písemného odvolání.

2.8. Zákazník podpisem smlouvy stvrzuje, že je zmocněn a podpisem cestovní smlouvy uděluje souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2, č. 101/2000 Sb., rovněž i jménem všech osob uvedených v cestovní smlouvě.

2.9. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu zákona č. 40/1964 Sb. občanského zákoníku.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. CK ALEX má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsána na účet CK ALEX vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti či platební kartou v prodejně CK ALEX.

3.2. CK ALEX je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb, letištních a bezpečnostních), která je splatná při podpisu cestovní smlouvy.

3.3. Doplatek celkové ceny musí být uhrazen (i například bankovní složenkou nebo poštovní poukázkou na adresu CK ALEX) tak, aby nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu byl připsán na účet CK ALEX nebo zaplacen hotově či platební kartou v prodejně CK ALEX.

3.4. Objednává-li zákazník zájezd u obchodního zástupce, složí zákazník zálohu na účet CK ALEX nebo v prodejně obchodního zástupce přičemž obchodní zástupce není inkasním místem CK ALEX a pro úhradu platí článek 3.1. Doplatek zájezdu uhradí zákazník přímo na účet CK ALEX, obchodní zástupce není inkasním místem CK ALEX. V případě, že zákazník uhradí doplatek u obchodního zástupce, bere na vědomí, že má právo na poskytnutí služeb až po úplném zaplacení zájezdu na účet CK ALEX.

3.5. Při knihování zájezdu 29 a méně dní před zahájením zájezdu je cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy. Zákazník uhradí plnou cenu na účet CK ALEX, pro úhradu platí článek 3.1. a článek 3.4.

3.6. Poplatky za překnihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

3.7. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK ALEX oprávněna zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením účasti na zájezdě (stornopoplatky) hradí zákazník.

3.8. Zákazník má právo na poskytnutí služeb dle cestovní smlouvy jen v případě plné úhrady dohodnuté ceny zájezdu dle článku 3.1.

4. CENA

4.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená v cestovní smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK ALEX po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

4.2. CK ALEX je oprávněna dle zákona do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot byly počítány ke dni vydání tohoto katalogu - pro výpočet používáme cenu ropy Brent. Při zvýšení cen za pohonné hmoty o 10% a více dochází ke zvýšení ceny palivového příplatku či ceny za dopravu vždy o 50,- Kč za

každé 1% zvýšení. (Příklad výpočtu nové ceny zájezdu dle bodu a): $NC=CZ+(NCR/(PCR/100)-100)*50$). (CZ= cena zájezdu celkem dle podepsané cestovní smlouvy, NC=nová cena zájezdu, NCR=nová cena ropy, PCR=původní cena ropy).

Směnný kurz je platný k 6.4.2011. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK ALEX zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK ALEX nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. (Příklad výpočtu zvýšené ceny zájezdu dle bodu c): $NC=CZ/PK*NK$ (NC=nová cena zájezdu celkem, CZ=-cena zájezdu celkem dle podepsané cestovní smlouvy, PK=původní kurz ČNB k 6.4.2011, NK=nový kurz ke dni zvýšení ceny)).

4.3. Ceny zájezdů CK ALEX byly kalkulovány kurzem zahraničních měn platným v době přípravy tiskových podkladů pro tisk katalogu. CK ALEX je schopna díky vysokým garancím v zahraničí vstřebat až 10% pokles kurzu koruny oproti stavu v okamžiku kalkulace cen a garantovat tak ceny uvedené v katalogu. V případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, může CK ALEX přistoupit v souladu se zákonem k ukončení platnosti ceníků otiskovaných v tomto katalogu a ke zvýšení ceny zájezdu na základě aktuálních kurzů. Nové ceny by v tomto případě platily pro všechny klienty, kteří si již zájezd zaplatili, i pro všechny nové rezervace.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. K základním právům zákazníka patří:

5.1.1. Právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a potvrzených služeb. Pokud zákazník bez zavinění CK ALEX služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.

5.1.2. Právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny.

5.1.3. Právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK ALEX, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK ALEX v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba.

5.1.4. Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku 8.2. (stornopoplatky).

5.1.5. Právo písemně oznámit CK ALEX, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK ALEX v termínu nejpozději 7 dní před odjezdem zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených se změnou zákazníka viz článek č. 8.6.

5.1.6. Právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK ALEX pro případ jejího úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. obsahující označení smluvní pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

5.1.7. Právo na reklamaci vad v souladu s článkem 9. Reklamace, odpovědnost za škody.

5.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

5.2.1. Zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení. Neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK ALEX právo jeho cestovní smlouvu zrušit a účtovat odpovídající storno poplatek viz článek 8 těchto všeobecných podmínek.

5.2.2. Poskytnout CK ALEX informace, které jsou zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění cestovní smlouvy, též však jiných potřebných formulářů a předložení dokladů (pas, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.).

5.2.3. Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

5.2.4. Bez zbytečného odkladu sdělovat CK ALEX své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.

5.2.5. Převzít od CK ALEX doklady potřebné pro čerpání služeb.

5.2.6. Ověřit si 24 hodin před odletem/odjezdem aktuální informace o čase odletu/odjezdu osobně na centrále CK ALEX, respektive telefonicky na +420 774 252 539 nebo na internetu www.ckalex.cz., kde lze stáhnout 7 dní před odletem/odjezdem aktuální pokyny na cestu.

5.2.7. Nahlásit účast cizích státních příslušníků.

5.2.8. Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (občanský průkaz dle cílové země, pas, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. pokud jsou vyžadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si sami obstarat bez asistence CK ALEX. V případě, že si víza pro vstup do cílové či transferové země nezajistí, CK ALEX nenese žádnou odpovědnost za případné škody – zde platí stejné podmínky jako při zrušení zájezdu ze strany zákazníka.

5.2.9. Dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovní smlouvy a platným pasem či jiným cestovním dokladem.

5.2.10. Dostavit se na místo nástupu svozu na letiště včas, nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem dle pokynů k odjezdu. Pokud se zákazník ve stanovené době nedostaví, je povinen si svoz zajistit sám a na vlastní náklady. V případě, že zákazník neabsolvuje svoz v jednom směru, automaticky ztrácí nárok na využití svozu při zpáteční cestě. V případě, že zákazník tím, že se ve stanovené době nedostavil k nástupu na svoz, zmešká svůj odlet dle cestovní smlouvy, nemá nárok na kompenzaci a jeho zájezd podléhá 100% stornu. Za platné město nástupu se považuje město uvedené na cestovní smlouvě, jakákoliv změna musí být písemně potvrzená CK ALEX. Počet míst je omezen a realizace svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Minimálním počtem účastníků se rozumí 8 platících osob v obou směrech svozu, tedy na i z letiště. V případě naplnění svozu pouze v jednom směru CK ALEX realizuje jednosměrné svozy. Je třeba počítat s tím, že svoz nemusí hned navazovat na odlet/přilet letadla a může být zajišťován i pro více odletů/přiletů nebo cestovních kancelářích najednou, aby byl dodržen minimální počet účastníků. Cestující musí rovněž brát v potaz možnost výraznějšího posunu času letu a tím i zpoždění svozu.

5.2.11. Řídit se pokyny průvodce/delegáta zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo při závažném narušení programu, průběhu zájezdu či práv ostatních klientů je CK ALEX oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytování smlouvených služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých.

5.2.12. Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.

5.2.13. Uhradit vzniklou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.

6. POVINNOSTI A PRÁVA CK ALEX

6.1. CK ALEX je povinna pravdivě informovat klienta o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb dle uzavřené cestovní smlouvy na základě informací, které má CK ALEX k dispozici.

6.2. CK ALEX je povinna mít uzavřenou po celou dobu své činnosti pojistnou smlouvu ve smyslu příslušných ustanovení zákona 159/1999 Sb. pro případ úpadku, na základě níž vzniká zákazníkovi uzavřením cestovní smlouvy právo na plnění v případě pojistné události viz článek 10.2.1.

6.3. CK ALEX je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou všechny potřebné doklady viz článek 10.2.1., tyto doklady jsou platné pouze s potvrzením o úhradě zálohy nebo celé ceny zájezdu.

6.4. CK ALEX má právo neposkytnout zákazníkovi služby nad rámec sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb v cestovní smlouvě.

7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

7.1. Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedených v cestovní smlouvě, odvozený na základě katalogové nabídky. Rozšíření služeb nad rámec katalogové nabídky musí být písemně uvedeno v dodatku cestovní smlouvy, potvrzeno CK ALEX a uhrazeno před jejich poskytnutím. K zahájení zájezdu dochází v momentě, kdy klient začne poprvé čerpat některou ze služeb, které byly v cestovní smlouvě do zájezdu zahrnuty; k ukončení zájezdu dochází ve chvíli, kdy klient ukončil čerpání služeb, které byly do zájezdu v cestovní smlouvě zahrnuty.

7.2. Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen pro přepravu zákazníků do jednotlivých letovisek, respektive zpět do ČR, a nikoliv k vlastní rekreaci. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Let se může uskutečnit třeba jen několik minut před půlnocí nebo kvůli aktuálnímu posunu času letu někdy i několik hodin po půlnoci další den. Za podobné časové posuny a tím za nečerpání služeb nemůže CK ALEX poskytovat záruky ani žádnou náhradu. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem; tyto změny nejsou neobvyklé. Je to způsobeno nejen počasím, ale například i technickými problémy nebo přeplněním vzdušných koridorů. CK ALEX a letecké společnosti usilují o minimalizaci výskytu těchto rušivých vlivů – děkujeme proto za Vaše pochopení. O případných změnách budou klienti obratem informováni, pokud ke zpoždění nedojde neočekávaně těsně před pravidelným časem odletu, kdy tuto povinnost přebírá letecká společnost. Při plánování dovolené, obchodních termínů či případných přípojů je třeba vždy vzít v úvahu i možnost výrazného časového posunu letů či výskyt zpoždění, anebo, ve výjimečných případech, i změny odletových dnů. Ve všech takových případech nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy. Případné slevy či jiné odškodnění se řídí regulami EU a zákony ČR pro leteckou dopravu. Součástí přímých letů mohou být takzvaná mezipřistání. Tento fakt není vnímán jako porušení podmínek cestovní smlouvy ze strany CK ALEX a proto není důvodem pro reklamaci, odstoupení od smlouvy či stornování zájezdu ze strany klienta.

7.3. Práva cestujících v letecké dopravě se řídí ustanoveními vyhlášky č. 245/2004. CK ALEX řeší případné kompenzace vyplývající z uvedené vyhlášky s příslušnou leteckou společností.

7.4. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že ceny zájezdů zahrnují pohyblivé složky. Především letištní a bezpečnostní taxy, které se mohou změnit na základě zdražení poplatků na domácích nebo cizích letištích. Kvůli nestálosti ceny ropy v posledních letech zavedly letecké společnosti palivový příplatek, jehož výše je variabilní a závisí na aktuální ceně leteckého paliva. CK ALEX uvádí v ceně zájezdů ve svých katalogích konečné ceny včetně těchto poplatků. Dle zákona může CK ALEX v případě dramatického zvýšení ceny leteckého paliva oproti ceně z doby tisku katalogu jednorázově zvýšit palivový příplatek, nejpozději však 21 dní před odletem. Na webových stránkách www.ckalex.cz je vždy uveden aktuální palivový příplatek platný ke dni rezervace zájezdu. CK ALEX nezodpovídá za případné změny cen letištních tax, bezpečnostních tax a palivových příplatků.

7.5. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti ubytováni v den příletu až po 14. hodině a v den odletu musí opustit pokoje do 12. hodiny (v některých ubytovacích kapacitách již do 10. hodiny). Časný příjezd nebo odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. Přidělení pokojů klientům na místě zajišťuje vždy zahraniční partner (recepcie). CK ALEX na tento úkon nemá vliv. Standardní pokoje mívají dvě standardní lůžka nebo jedno dvojlůžko (manželskou postel), ostatní lůžka bývají zpravidla rozkládací, v případě více přistýlek se prostor ve standardním pokoji značně zmenší, s čímž je třeba počítat. Pokud hotel nabízí prostornější pokoje pro vícečlenné rodiny, bývá to zpravidla za poplatek. Fotografie pokojů v katalogu jsou pouze ilustrační a nemusí korespondovat s pokojem, který je zákazníkovi na místě přidělen.

7.6. Jako plnohodnotný pobytový den se podle mezinárodních zvyklostí (viz článek 7.5.) počítá i takový nocleh, kdy je zákazník ubytován až při nočním či ranním příletu/příjezdu do hotelu, tedy po 14:00 hod. Podobně se za plnohodnotný pobytový den počítá i takový nocleh, kdy je pokoj klientem opuštěn kvůli časnému odletu/odjezdu dříve než ve 12:00 hodin. V těchto případech se nejedná o krácení klienta na smluvených službách.

7.7. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv storno poplatků:

- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří

- při změně termínu konání zájezdu. o více než 48 hodin

- při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu.

Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové nebo letové trasy a též změna plavební trasy při cestování lodí z dopravních, bezpečnostních, povětrnostních či kapacitních aj. důvodů, změna trasy či doby trvání transferů z opodstatněných důvodů, leteckého dopravce, typu letadla či termínu letu/zájezdu maximálně do 48 hodin od původního termínu, zvýšení ceny zájezdu v případě změny kurzu české koruny viz článek 4.3.

7.8. Pokud je CK ALEX nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu cestovní smlouvy (např. programu, trasy, termínu nebo ceny) a oznámit ji zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se změnami souhlasit či v opačném případě od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník ve lhůtě stanové CK ALEX od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen uhradit v dané lhůtě rozdíl v ceně. Lhůta je stanovena na 5 dnů od doručení návrhu změn. Pokud zákazník tento závazek poruší, má CK ALEX právo odstoupit od smlouvy a účtovat zákazníkovi stornopoplatky dle článku 8 těchto všeobecných podmínek.

7.9. CK ALEX si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu platících účastníků. Minimálním počtem účastníků se rozumí alespoň 70% obsazenost celkové kapacity míst v autokaru či v letadle (např. při kapacitě 186 míst v letadle je minimální počet účastníků stanoven na 130 platících osob atp.). O zrušení zájezdu je CK ALEX povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 10 dnů před odjezdem.

7.10. CK ALEX je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK ALEX povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb tam, kde nebylo aplikováno náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že CK ALEX zajistí náhradní plnění služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo podobné kategorie), nebo v případě nižší kvality služeb sníží cenu zájezdu, jsou další nároky zákazníka vůči CK ALEX vyloučeny. CK ALEX si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkové problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK ALEX nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

7.11. CK ALEX může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

7.11.1. Neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh zájezdu. CK ALEX má v tomto případě nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

7.11.2. Jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK ALEX ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. V takovém případě je však CK ALEX oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit nejpozději do 10. dne před termínem zahájení zájezdu. V obou případech je zákazník okamžitě informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.

7.11.3. Bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK ALEX nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK ALEX má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je CK ALEX povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujícího zpět.

7.11.4. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu, ani na odstoupení od smlouvy.

8. Odstoupení od cestovní smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

8.1. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné.

8.2. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK ALEX. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK ALEX následující stornopoplatky, které jsou účtovány za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

- při stornování v období do 61. dne před začátkem zájezdu: základní storno poplatek ve výši 1.000,- Kč za každou osobu
- při stornování v období od 60. do 31. dne před začátkem zájezdu: 20 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 30. do 15. dne před začátkem zájezdu: 50 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 14. do 5. dne před začátkem zájezdu: 80 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období 4 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % celkové ceny zájezdu

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, tedy cena včetně všech objednaných fakultativních služeb. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/ apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

8.3. Připojištění na storno je vždy stornováno v plné výši.

8.4. Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen dle článku 7.11.1., má CK ALEX nárok na úhradu plné ceny zájezdu. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

8.5. CK ALEX má právo odečíst stornopoplatky od zaplacené zálohy nebo celé ceny zájezdu.

8.6. V případě změny jména zákazníka v cestovní smlouvě na jeho vlastní přání účtuje CK ALEX poplatek:

- v době od potvrzení cestovní smlouvy do 7. dne před začátkem zájezdu ve výši 500,- Kč za osobu
- v době kratší než 7 dní před začátkem zájezdu se změna posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle stornovacích podmínek viz článek 8.2., každý případ je posuzován individuálně.

8.7. V případě stornování zákazníka, který platil speciální cenu (např. dítě zdarma, dítě za zvýhodněnou cenu apod.) v době kratší než 30 dní před začátkem zájezdu, je zákazník povinen zaplatit za tuto osobu storno z takové částky kterou by tato osoba uhradila v případě nevyužití speciální nabídky.

8.8. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK ALEX tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek:

- při změně ubytování nebo termínu v období do 31. dne před začátkem zájezdu ve výši 1000,- Kč za osobu a změnu
- při změně ubytování nebo termínu v období 30 dnů a méně před začátkem zájezdu ve výši odpovídajícího storno poplatku – viz bod 8.2. těchto všeobecných podmínek.

9. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

9.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu dle platných zákonů ČR a EU.

9.2. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. CK ALEX vychází při řešení reklamací mimo jiné z podkladů, které jí k této věci doloží klient, dále z platných zákonných norem, těchto Všeobecných smluvních podmínek a kodexu ITQ (International Travel Quality Codex), který je součástí cestovní smlouvy.

9.3. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK ALEX, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Průvodce/delegát CK ALEX, příp. jiný odpovědný pracovník, se zákazníkem sepíše reklamační protokol, který bude obsahovat mimo jiné písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Dále pověřený pracovník CK ALEX zákazníkovi v zákonem stanovené lhůtě vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Co se týče reklamací údajného nadměrného hluku, místního standardu služeb či nevyhovujících hygienických podmínek v destinaci, tyto reklamace jsou vždy posuzovány s ohledem na unikátní normy či předpisy, případně zvyklosti, platné v dané destinaci/letovisku (tzv. lokální specifika). Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace a má právo služby CK ALEX reklamovat nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu. CK ALEX může uznat a následně kompenzovat jako oprávněné jen takové reklamované skutečnosti, u kterých se zavinění ze strany CK ALEX či jejích přímých dodavatelů služeb prokáže.

9.4. Při prokázaném porušení podmínek uvedených v cestovní smlouvě a uznání zavinění ze strany CK ALEX, které povede k udělení kompenzace, se výše této kompenzace řídí podmínkami a příslušnými procenty uvedenými u odpovídající služby v kompenzační tabulce ITQ kodexu. Nevyskytovala-li se závada na dané službě po celou dobu trvání jejího poskytování, je kompenzace udělena dle kodexu ITQ v poměrné výši vůči celé ceně za službu jen za období, ve kterém se závada na službě vyskytla. CK ALEX je oprávněna při vyřizování reklamace v místě pobytu zákazníka řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací (například pronájmem auta, výletem na místě zdarma apod.). Pokud klient na takovou náhradu přistoupí, je reklamace považována za vyřízenou, pokud není uvedeno v reklamačním protokolu jinak.

9.5. Klient má nárok na poskytnutí jen takových služeb, které jím byly v cestovní smlouvě závazně objednány a současně zaplacený. Závaznou je tedy jen služba klientem hrazená. Služby poskytované CK ALEX zdarma, dále též služby uvedené např. v poznámce v cestovní smlouvě, které nejsou klientem uhrazené, nemohou být poskytovány a ani zpětně finančně kompenzovány.

9.6. CK ALEX není odpovědná za služby, které nerealizuje (neorganizuje), ale jen jejich prodej zprostředkovává. CK ALEX neručí za úroveň cizích služeb neuvedených v cestovní smlouvě, např. u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. V případě zjištění nesrovnalostí je nutné, aby klient takové služby reklamoval nejlépe ihned na místě u jejich realizátora (organizátora).

9.7. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK ALEX (tzv. případy vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK ALEX neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře. Pokud klient stanovenou kompenzací za reklamované skutečnosti přijme, je reklamace považována s konečnou platností za vyřízenou.

9.8 Pokud celková částka udělené kompenzace za všechny vady zájezdu způsobené CK ALEX dosáhne hodnoty 50% a více z celkové ceny zájezdu (počítána včetně palivových příplatků, letištních a bezpečnostních tax, ovšem bez fakultativních služeb a připojištění), udělí CK ALEX klientovi kompenzací za „zkaženou radost z dovolené“ podle Kompenzační tabulky ztráty radosti ITQ kodexu.

10. POJIŠTĚNÍ

10.1. Cestovní pojištění

10.1.1. V ceně leteckých zájezdů je zahrnuto základní cestovní pojištění (pokud není uvedeno jinak) Evropské cestovní pojišťovny a. s., kryjící rizika v rozsahu uvedeném v tomto katalogu. Pojištěním klienta vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK ALEX je pouze zprostředkovatelem pojištění, v případě pojistné události jí nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu; CK ALEX pouze poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod. Za veškeré náklady odpovídá pojišťovna. Při uzavření cestovní smlouvy obdrží zákazník kompletní podmínky pojištění. Základní cestovní pojištění nezahrnuje pojištění storna.

10.1.2. CK ALEX doporučuje klientům uzavřít pojištění pro případ zrušení zájezdu – storna. Pojištění storna je nepovinné a lze jej zakoupit pouze v kombinaci s cestovním pojištěním. Všichni účastníci zájezdu uvedení na jedné cestovní smlouvě musí mít stejný druh pojištění.

10.1.3. Pojištění se v případě vlastní dopravy vztahuje pouze na pobyt, nikoliv cestu do místa pobytu.

10.1.4. Na druhu pojištění závisí případný nárok na náhradu škody. Při zjištění poškození zavazadla při dopravě si musí klient ihned na místě vyžádat písemné vyjádření dopravce ke škodě. Při poškození či ztrátě zavazadla v průběhu letu musí zákazník tuto skutečnost oznámit ihned po zjištění příslušnému pracovníkovi letiště ještě v bezcelní zóně, kde bude sepsán tzv. P.I.R. protokol nezbytný pro následné pojistné šetření. Pokud je konkrétní případ pojistné události ze strany pojišťovny či letecké společnosti zamítnut, bere zákazník na vědomí, že jakoukoli náhradu nelze uplatňovat u CK ALEX.

10.2. Povinné smluvní pojištění CK

10.2.1. CK ALEX uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK ALEX z důvodu

svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. CK ALEX nebo její obchodní zástupce je povinen předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 6.4.2011. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a cestovní smlouvy.

11.2. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu, CK ALEX si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy se údaje v cestovní smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě.

11.3. Změny a tiskové chyby jsou vyhrazeny.

11.4. Součástí Všeobecných smluvních podmínek jsou dva zásadní dokumenty: jednak kodex ITQ a jednak Základní informace k zájezdům uvedené v příslušném katalogu, respektive na www.ckalex.cz, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby a odpovědnost CK ALEX za ně. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům známým v době tisku katalogu a CK ALEX si vyhrazuje právo jejich aktualizace a změn. V případě změn zákona či souvisejících právních norem po vytištění katalogu a v době jeho platnosti budou příslušné změny uvedeny na internetových stránkách CK ALEX www.ckalex.cz do doby vytištění nového katalogu s aktuálními Všeobecnými smluvními podmínkami.