

Všeobecné smluvní a obchodní podmínky platné pro vztahy a právní poměry mezi ALEA Tours & Trade s.r.o. a odběrateli jejich služeb (dle zákona č. 159 / 1999 Sb.)

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář ALEA Tours & Trade s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznické objednávky (např. program, trasy nebo ceny) nebo je zrušen (dále jen „smlouva“) potvrzením CK (případně jejím zmocněncem) a dle smlouvy (dále jen „smlouva“) potvrzením CK (případně jejím zmocněncem) a dle smlouvy (dále jen „smlouva“).

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

Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Katalogy zájezdů a služeb jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před poskytnutím služeb podle smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů a služeb. V takovémto případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od katalogu, jsou závazné údaje, uvedené a podepsané ve smlouvě.

2. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím.

CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 21 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí v hotovosti, bankovním převodem nebo poštovní poukázkou. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

3. Cena

Cenu za služby (za plnění smlouvy) se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21 dne před plněním smlouvy jednostranným úkolem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
- b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- c) směnného kurzu české koruny použitelného pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy.

Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).

4. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí objednaných služeb
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě neshody může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon)
- c) právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
- d) právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy, a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek
- e) právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- f) právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek
- g) právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- h) právo obdržet potvrzení o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona¹⁾

K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků
- d) zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.
- i) řídit se pokyny průvodce 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 závažného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb
- k) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

- 1) Před plněním smlouvy
 - a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinná provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinná oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
 - b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
 - při zrušení služeb cestovní kancelář
 - při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin
 - při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; 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) trasy z vycucených důvodů.
 - c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- CK si vyhrazuje právo zrušit služby nebo-li dosaženo minimálního počtu 28 cestujících, pokud není v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. O zrušení služeb je CK povinná zákazníka informovat písemně nejpozději 7 dnů před odjezdem.

- 2) V průběhu plnění smlouvy
 - a) CK je oprávněna provádět operativně změny programů a poskytovatých služeb v jejich průběhu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinná:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

Ubytování, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

CK 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, stávky, dopravní problémy, nešťastí a další okolnosti, které CK nemožno ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.

 - b) U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plynocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuelní zkrácení „pobytu“.
 - c) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodu nepříznivé počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.
6. **Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky**

Zákazník má právo kdykoliv před plněním smlouvy od smlouvy odstoupit. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kancelář. Neplatí pro částky za letenky. Letenky se řídí podmínkami jednotlivých dopravců.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky:

 - při stornování v období od 30 do 21 dnů před plněním: 10 % souhrnné ceny
 - při stornování v období od 20 do 14 dnů před plněním: 25 % souhrnné ceny
 - při stornování v období od 13 do 8 dnů před plněním: 50 % souhrnné ceny
 - při stornování v období od 7 do 3 dnů před plněním: 75 % souhrnné ceny
 - při stornování v období 2 a méně dnů před plněním: 100 % souhrnné ceny

Souhrnnou cenou se rozumí plná prodejní cena.

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu či apartmá nižším počtem osob.

Při určitém počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započítání poskytovatých služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebrat služby nebo svoji vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu ztráty, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytovatých služeb.

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 100,- Kč.

Požaduje-li zákazník přehodnocení na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornopoplatkům.
7. **Reklamacie, odpovědnost za škody**

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovatých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Svě nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 dnů od skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy mělo být plnění smlouvy ukončeno, jinak právo zaniká.

Reklamacie lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy.

Cestovní kancelář se k reklamaci vyjádří do dvou měsíců ode dne, kdy jí obdržela.

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 průvodčí/delegátovi CK, případně vedoucím provozovní poskytovající služby nebo jiné odpovědné osobě tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepiší průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie. Na opožděné a nedoložené reklamacie nebude brán zřetel.

CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinná učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

 - zákazníkem
 - třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb
 - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

Důvod náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.
8. **Pojištění**

V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona, uzavírá CK se zákazníkem Cestovní smlouvu. Na zájezd podle Cestovní smlouvy se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK 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, nebo
 - c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil zaviněním CK pouze z části.

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 zabezpečení 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 kancelář v důsledku neplnění Cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.
9. **Závěrečná ustanovení**

Tyto Všeobecné smluvní a obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1.10.2000 a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované cestovní kancelář. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavření smlouvy.

¹⁾ Zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu