

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## 1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří ALINEA Voyages s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) odsouhlasené Smlouvy o zájezdu (podle ustanovení §2521 Občanského zákoníku) – dále jen smlouva, potvrzené CK (příp. jejím zplnomocněným prodejcem) a úhradou zálohy na účet CK. Obsah smlouvy vychází z nabídky v katalogu, příp. letáku a stránek [www.alinea.cz](http://www.alinea.cz) a je určen těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, které tvoří nedílnou součást smlouvy.

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 v předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od katalogu, jsou závazné údaje, uvedené ve smlouvě.

## 2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu služeb před jejich poskytnutím.

Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb). Nebude-li záloha uhrazena v hotovosti či bankovním převodem připsána na účet CK nejpozději do 7 dnů (není-li dohodnuto jinak) od uzavření smlouvy, smlouva zaniká a CK je oprávněna prodat zájezd jinému zákazníkovi. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stomopoplatky) hradí zákazník.

## 3. CENA

Cenou zájezdu/za služby se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit jeho cenu v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo ke zvýšení plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo ke zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu 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 nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon)
- c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- d) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek
- e) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před zahájením zájezdu. Toto právo nelze uplatnit u leteckých zájezdů, kde je nevratná letenka, jediné za předpokladu koupě nové letenky, bude-li k dispozici. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu 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 spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

**K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**

- 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 zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK jeho účast stornovat a účtovat odpovídající stomopoplatek.
- 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 a tranzit (cestovní doklad, 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 obstarat. Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři 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 ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

**i)** zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.

**j)** uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

**k)** poskytnout součinnost i včasněmu a řádnému uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb dle čl. 7.

**l)** v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. Práva zákazníka, písm. e) tohoto článku je povinen: oznámení učinit písemně a doručit do CK, k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováním osobních údajů dle čl. 4 (písm. g, odst. Práva zákazníka) těchto Podmínek.

## **5. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE**

**1)** K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku 4. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.

**2)** CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.

**3)** CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

**4)** CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku 4.

**5)** Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je CK vázána.

**6)** CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

## **6) ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ SLUŽEB**

### **1) Před zahájením zájezdu a čerpání služeb**

**a)** Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna 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 zájezdu cestovní kanceláři

- při změně termínu konání zájezdu o více než 72 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/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. 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.

**d)** CK je oprávněna zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků na základě ustanovení, které CK v souladu s § 2528 Občanského zákoníku, odst. 1 stanovila (není-li v katalogu či letáku uvedeno jinak) obecně takto: alespoň 35 osob u autokarových zájezdů s lhůtou oznámení o zrušení do 7 dnů před odjezdem u vícedenních zájezdů, do 3 dnů u jednodenních zájezdů. U leteckých zájezdů je minimální počet 20 osob, není-li uvedeno jinak, s lhůtou oznámení o zrušení do 7 dnů před odletem. O zrušení služeb je CK povinna zákazníka informovat písemně.

### **2. V průběhu zájezdu**

**a)** CK 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 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, 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

V případě, 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, rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkový, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

**b)** U poznávacích zájezdů do zahraničí, autokarových i leteckých, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení „pobytu“.

c) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výraznějšího zpoždění. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

## **7. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, storno poplatky**

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu od smlouvy odstoupit. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné storno doručeno do CK.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky z celkové ceny (vč. všech objednaných fakultativních služeb) při stornování v období:

61 a více dnů před plněním	10%, min. 300 Kč/os
60 až 44 dnů před plněním	30 %
45 až 20 dnů před plněním	50 %
19 až 8 dnů před odjezdem	80 %
7 a méně dnů před plněním	100 %

V případě storna jedné osoby ve 2lůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za 1lůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odlet/odjezd nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu s výjimkou prokazatelně ušetřených nákladů CK.

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.

V případě změny jména zákazníka dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK manipulační poplatek dle sdělení letecké společnosti, u nížkonákladových letů nelze měnit jméno, letenka propadá. Nutno se předem informovat v CK o podmínkách změn letenek.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornopoplatkům, kterými je CK ze strany dodavatelů zatížena.

## **8. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY**

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samotným umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. 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 bez zbytečného odkladu sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. předem sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, CK mu slevu z ceny nepřizná.

Práva z odpovědnosti za vady na ubytování, poskytnutého na základě jiného typu smlouvy než smlouva o zájezdu, je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 6 měsíců. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

Viz Reklamační řád CK.

CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které netvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, v hotelu či u jiné organizace.

CK vyřídí reklamaci po odborném posouzení vad nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

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 kanceláří 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 povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou nespojenou s poskytováním služeb.

CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel.

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

## 9. POJIŠTĚNÍ

### 1) Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela s pojišťovnou GENERALI a.s. 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 pouze z části.

Pro případ repatriace ze zahraničí podle bodu a) je CK povinna předat zákazníkovi současně se Smlouvou doklad/asistenční kartičku pojišťovny s potřebnými informacemi a kontakty. 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 ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. 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 Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

### 2) Cestovní pojištění zákazníka

Základní cena zájezdů neobsahuje cestovní pojištění. CK doporučuje uzavřít komplexní cestovní pojištění dle nabídky CK u pojišťovny UNIQA a.s. (úrazové pojištění, pojištění léčebných výloh v zahraničí, stomopoplatky při zrušení zájezdu v důsledku náhlého onemocnění či vážné rodinné události, odpovědnost za škody občana na věcech a zdraví 3. osoby, připojištění zavazadel). Toto pojištění je u každého zájezdu zahrnuto do fakultativních služeb. *Viz informace na poslední straně katalogu.* Pojistná smlouva na cestovní pojištění vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. V případě pojistných událostí CK poskytuje potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou součástí Smlouvy o zájezdu. Zákazník potvrzuje svým podpisem na této smlouvě, že jsou mu tyto podmínky známy, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá i za všechny osoby uvedené ve smlouvě.

Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů i údajů spolucestujících osob uvedených ve smlouvě v případě cestovního pojištění a pro služby CK za účelem zasílání obchodních nabídek CK, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností CK. Zákazník má právo odmítnout souhlas s využitím kontaktu pro elektronickou poštu dle zákona č. 480/2004 Sb., má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 zákona 101/2000 Sb.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK ALINEA Voyages s.r.o. vstoupily v platnost dne **1. 1. 2014** a vztahují se obecně na všechny zájezdy pořádané CK a na služby cestovního ruchu poskytované CK. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavřené smlouvy.