



## **Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře ALIAS TOUR s.r.o.**

Níže uvedené všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran, které vyplývají ze Smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“). Jsou platné pro všechny zájezdy a služby provozované a poskytované cestovní kanceláří ALIAS TOUR s.r.o., IČ: 030 31 837, sídlem Mařákova 280/6, Praha 6 Dejvice, 160 00 (dále jen „CK“). Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena cestovní kanceláří ALIAS TOUR s.r.o. Uzavřením Smlouvy zákazník souhlasí s tímto:

### **Smluvní vztah**

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zájezdem (příp. jeho pravomocným zástupcem) uzavřené smlouvy o zájezdu, potvrzené CK, případně jejím zplnomocněným prodejcem. Potvrzením smlouvy o zájezdu, resp. potvrzením zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Obsah smlouvy je určen SoZ a těmito VOP nebo dalšími podmínkami připojenými ke smlouvě jako její nedílná součást. Smluvní vztah se řídí příslušnými ustanovením zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

### **Cena zájezdu, ceny služeb a platební podmínky**

Sjednaná cena zájezdu je uvedena v SoZ. Smlouva přesně stanovuje rozsah služeb zahrnutých v ceně zájezdu. Na služby nezahrnuté v ceně zájezdu je zákazník upozorněn. Cena je uvedena včetně DPH. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. CK má právo požadovat zaplacení až 70% ceny uvedené v SoZ, a to při sepsání SoZ. Platba bude prováděna vždy bankovním převodem na účet CK do 7 dnů od sepsání SoZ. Zbýlých min. 30 % ceny uvedené v SoZ bude zaplaceno nejpozději do 45 dní před realizací zájezdu (pokud nebude uvedeno jinak). Klient CK obdrží informaci pro doplacení zbývajících částky emailem. V případě objednání zájezdu v době kratší než 45 dní před odjezdem, je zákazník povinen uhradit cenu uvedenou v SoZ v 100% výši. Po zaplacení ceny zájezdu obdrží zákazník potvrzení o zaplacení. Klient má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit. Náklady spojené se zrušením účasti (odstupné, či odkup) hradí zákazník. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. Závazná pro je pro klienta pouze cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené SoZ s příslušným pořadatelem zájezdu.

### **Možnosti úpravy ceny zájezdu a služeb**

CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení (a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, (b) plateb spojených s dopravou jako jsou letištní či přístavní poplatky, (c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, a to vždy o příslušný rozdíl mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a zvýšenými náklady na jejich obstarání po zvýšení jejich ceny podle tohoto článku. CK musí písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 14 dní před zahájením zájezdu. Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit ve výše uvedených případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit do dne konání zájezdu. Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem k odstoupení od SoZ.



## Práva a povinnosti klienta

### K základním právům klienta patří:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b) právo na dodatečné informace, zvláště kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit
- c) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od SoZ dle článku 7. těchto podmínek
- d) právo písemně oznámit CK, že ho na zájezdu nahradí jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se SoZ a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno CK v termínu 14 dnů před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- e) právo na reklamaci vad v souladu s článkem 11 těchto podmínek
- f) právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- g) právo obdržet spolu se SoZ doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Klient bere na vědomí, že tento doklad je k dispozici na internetových stránkách CK ALIAS TOUR s.r.o.

### K základním povinnostem klienta patří:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému poskytnutí služeb ze strany CK, zejména uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn těchto údajů, kontaktní telefon a případně i e-mailovou adresu, na nichž bude zákazník kontaktní
- b) sdělit nejpozději 14 dnů před dnem zahájení zájezdu upřesňující údaje o osobách účastnících se zájezdu na základě jím uzavřené smlouvy o zájezdu, a to zejména údaj data narození, čísla cestovního dokladu a uvedení data ukončení jeho platnosti. Zákazník bere na vědomí svou odpovědnost za škodu, která nesdělením těchto údajů CK může vzniknout.
- c) zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- d) nahlásit účast cizích státních příslušníků
- e) nahlásit CK veškerá zdravotní omezení všech zúčastněných osob, která by mohla mít vliv na poskytnutí služby ze stran CK či leteckého přepravce (těhotenství, zdravotní komplikace v minulosti, zlomeniny apod.) Zákazník bere na vědomí, svou odpovědnost za škodu, která nesdělením těchto údajů CK může vzniknout.
- f) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající storno poplatek
- g) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- h) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- i) dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu se všemi požadovanými doklady. Zákazník bere na vědomí, že pokud se nedostaví na místo odjezdu nebo zmešká odjezd, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu
- j) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do země konání zájezdu, přičemž byl před uzavřením smlouvy ze strany CK seznámen s vízovými a pasovými požadavky a se lhůtami pro jejich vyřízení



ALIAS TOUR

- k) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků nebo CK a uhradit veškerou škodu, kterou zákazník svým jednáním způsobí
- l) dodržovat pokyny průvodce zájezdu a počínat si ohleduplně k ostatním zákazníkům CK účastnícím se zájezdu
- m) uzavřením SoZ zákazník potvrzuje, že se seznámil s programem zájezdu a že byl ze strany CK informován o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány a prohlašuje, že u něho dle jeho přesvědčení neexistují překážky zdárného absolvování zájezdu s tímto programem. V případě, že je zákazník osobou s omezenou pohyblivostí bere na vědomí, že průvodce CK není povinen ani schopen poskytovat asistenční služby. Zákazník je povinen provést taková opatření, by byl schopen zájezd se stanoveným programem absolvovat bez omezení ostatních zákazníků CK účastnících se tohoto zájezdu. CK neodpovídá za škodu vzniklou tím, že zákazník z důvodů na jeho straně nebude schopen absolvovat program zájezdu či jeho část.

## Práva a povinnosti CK

K právům a povinnostem zákazníků uvedeným výše se vztahují odpovídající práva povinnosti CK. Ta je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy:

- a) CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- b) CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku 13.
- c) CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách v letu nebo pravidlech společnosti. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. d) CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet.
- e) CK není odpovědna za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.
- f) CK není odpovědna za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním služby
- g) CK není odpovědna za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. Pokud CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu. Vrátil zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, 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), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.
- h) CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 4 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo svozového místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby. Změna služby svozu, nástupního místa či menšího dopravního prostředku, nezakládá



ALIAS TOUR

nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhrazení příslušného storna dle těchto VOP

ch) 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, neštěstí, přírodní katastrofy a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

### Změna Smlouvy o zájezdu

CK má právo navrhnout zákazníkovi změnu SoZ, zejména změnu v plánovaném programu, změnu trasy či jiné podmínky zájezdu nebo služeb, k jejímuž poskytnutí se ve SoZ zavázala, pokud ji k tomu nutí vnější okolnosti, např. ozbrojený konflikt, živelní pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt účastníka zájezdu nebo průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost. Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu programu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 3 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 2 dny, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ. Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín. Pokud se smluvní strany dohodnou na uzavření nové SoZ, započítávají se platby provedené na základě původní SoZ na platby podle nové SoZ. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého 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 takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody.

### Odstoupení od Smlouvy o zájezdu a stornoplatky

Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakéhokoliv odstupného v těchto případech:

- a) pokud nepřijme návrh CK na změnu smlouvy o zájezdu
- b) při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- c) při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
- d) při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v článku 2
- e) při závažné změně ubytování (za změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti)
- f) při závažné změně způsobu přepravy



Za závažnou změnu způsobu přepravy se nepovažuje

- a) změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa
- b) změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy.)
- c) změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.

Pokud klient neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení do CK, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu CK.

Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupili CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstupné:

- a) při zrušení více než 45 dnů před zájezdem – storno poplatek ve výši 30 % ceny
- b) při zrušení méně než 45 dnů před zájezdem – storno poplatek ve výši 70 % ceny
- c) při zrušení méně než 30 dnů před zájezdem – storno poplatek ve výši 100 % ceny

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 zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd). 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. Každá podstatná změna rezervace (změna termínu, osoby, místa nástupu apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nové.

V případě těchto změn účtuje CK poplatek 500,- Kč za každou osobu a novou SoZ.

CK upozorňuje zákazníky, že v ceně většiny zájezdů je zahrnuto pojištění storno poplatků v případě zrušení zájezdu (viz. Podmínky Cestovního pojištění)

## **Zrušení zájezdu či jednotlivých služeb**

Realizace zájezdů CK ALIAS TOUR je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši. CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snižená o prokazatelně realizované výdaje.

## **Změny v osobě (osobách) účastníka zájezdu**

Pokud splňuje třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí původní zákazník smlouvu tzv. postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná okamžikem doručení oznámení o postoupení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na





zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno CK alespoň 10 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník a postupník jsou povinni společně a nerozdílně k uhrazení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou osoby vzniknou. Zároveň jsou povinni společně a nerozdílně uhradit CK manipulační poplatek ve výši 500,-Kč/za každou změněnou osobu.

## **Změny v dohodnutých službách**

### **Před zahájením čerpání služeb (zájezdu)**

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna neprodleně oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a je mu nabídnuta nová smlouva nebo vrácena zaplacená částka.

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

a) při zrušení zájezdu cestovní kanceláří

- při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny  
- 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,

b) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

c) CK je také oprávněna zrušit zájezd z jiných důvodů, v tomto případě je povinna zákazníka informovat nejpozději 21 dnů před realizací zájezdu.

### **V průběhu čerpání služeb (zájezdu)**

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:

a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

b) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

c) 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, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. V případě přerušování cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den (někdy i déle v závislosti na délce celého letu) určeny především k zajištění dopravy a transferů na ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.



ALIAS TOUR

## Reklamacce, vady zájezdu a náhrada škody

Zákazník má právo na řádně poskytnuté služby sjednané ve SoZ. V případě chybně poskytnutých nebo zcela neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

- a) zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vad u průvodce nebo organizátora služeb CK tak, aby mohla být sjednána náprava ihned po zjištění závady. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení.
- b) pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník s klientem reklamační protokol. Uplatnění reklamacce může zákazník provést buď ústně či písemně do protokolu a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy.
- c) jestliže zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, tj. u 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.
- d) pokud nelze sjednat nápravu nebo dojde k reklamaci služeb po ukončení zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na slevu z ceny.
- e) CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které tvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, v hotelu či u jiné organizace.
- f) Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a příp. následku nemohla CK zabránit (vyšší moc) nebo okolnosti, jejichž příčina je na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na slevu z ceny.
- g) pokud přeruší cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě zákazníka zpět.
- h) CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy o zájezdu, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
- ch) výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu, 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.
- i) pozdní dodání, poškození nebo ztrátu zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník primárně přímo u dopravce.

## Upozornění o službách

Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hod., pokud není CK dohodnuto jinak s ubytovacím zařízením.

Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu, pokud není u zájezdu uvedeno jinak. Délka a rozsah zájezdu - délka zájezdu je v katalogu vyjádřena termínem. Do termínu autobusových a leteckých zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět. První a poslední dny zájezdu v cílové destinaci jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů, ubytování a nelze je považovat za dny plnohodnotného pobytu. Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího. V případě autobusové a letecké dopravy CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek, změn v odjezdových řádech lodních společností či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů dovolené, brát možnost i výraznějšího zpoždění v úvahu.

Zavazadla, jejich hmotnost a rozměry určuje a kontroluje daná letecká společnost.



CK nepřebírá záruky za ztrátu, poškození nebo odcizení zavazadel. Dojde-li během letecké přepravy ke ztrátě či poškození vašeho zavazadla, ihned na letišti sepište protokol a nezapomeňte uschovat originály letenek a zavazadlových lístků. V pojistných případech se jedná o přímý vztah zákazníka. Zvláštní požadavky uváděné ve smlouvě (pokoj v patře, s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu, první řada v letadle apod.) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

### **Pojištění CK ALIAS TOUR proti úpadku**

CK je pojištěna pro případ úpadku v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění u SLAVIE pojišťovna, a.s. Podrobnosti o platné pojistce jsou uveřejněny na webových stránkách [www.asliatour.cz](http://www.asliatour.cz). CK je povinna udržovat pojištění po celou dobu poskytování služeb dle smlouvy.

### **Cestovní pojištění a speciální pojištění**

Klienti jsou u všech zájezdů pojištěni na léčebné výlohy dle vybraných sazeb pojištění, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod.

Pro sjednání pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na SoZ data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný klient tímto potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

### **Závěrečná ustanovení**

CK je oprávněna v případě nutnosti změnit tyto VOP zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po zveřejnění nových VOP. CK se zavazuje, že s osobními údaji zákazníka bude trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem plnění povinností plynoucích z SoZ a obecně závazných právních předpisů a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., a že svým jednáním nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. Za tímto účelem se CK zavazuje přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření pro účely ochrany osobních údajů před náhodným poškozením i úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli jiným neoprávněným užitím osobních údajů zákazníka. Zákazník podpisem smlouvy souhlasí se zasíláním obchodních sdělení v souladu se zákonem 480/2004 Sb. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tyto VOP před podpisem SoZ přečetly, že odpovídají jejich vůli a že s obsahem těchto VOP v plném rozsahu a bez výhrad souhlasí.

E-mailová adresa zákazníka může být použita pro zaslání obchodní nabídky CK.

**Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 22. února 2017.**