

Smluvní podmínky

Tyto Smluvní podmínky (dále jen „SP“) pořadatele (dále také „CK“) spolu s Důležitými informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvalitě služeb uvedených v aktuálním katalogu CK tvoří nedílnou součást všech smluv o zájezdu cestovní kanceláře ALEXANDRIA, spol. s r.o. (bližší specifikace viz Smlouva o zájezdu).

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- Smlouvou o zájezdu se CK zavazuje, že zákazníkovi/kům (objednavateli zájezdu, účastníkovi/kům zájezdu – osobám, v jejichž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena – dále jen „zákazník“) poskytne zájezd, dopravu a jiné služby cestovního ruchu a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou souhrnnou cenu zájezdu a cenu ostatních smluvních služeb.
- Smluvní poměr mezi zákazníkem a CK vzniká a je účinný uzavřením Smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem (objednavatelem) a CK (případně zplnomocněnou osobou – smluvním partnerem CK). Smlouva o zájezdu se považuje za uzavřenou okamžikem, kdy zákazník ve lhůtě určené CK závazně přijme nabídku zájezdu CK (tj. zejm. podpisem předložené Smlouvy o zájezdu, zakliknutím pole „závazná objednávka“ v online rezervačním systému, či jiným výslovným souhlasem zákazníka s nabídkou CK zachyceným v emailové či jiné komunikaci).
- Začátkem zájezdu je (výlučně) započítáno čerpání služeb cestovního ruchu (dále jen služeb) poskytovaných CK (jako součást zájezdu), a to v případě:
 - leteckých zájezdů nastoupením na palubu letadla (boarding) a v případě výslovně uvedených zájezdů odbavením (tím se rozumí vstup do uzavřené zóny letiště určené výlučně pro cestující před jejich nástupem na palubu) na prvním letišti (Pozn.: zpoždění odletu na letišti se kompenzuje podle evropského nařízení a kompenzaci řeší s cestujícími přímo příslušná letecká společnost na základě jeho reklamace, nikoliv CK se zákazníkem, mimo Smlouvu o zájezdu)
 - autobusových zájezdů nastoupením do autobusu
 - lodních zájezdů vstupem na palubu lodi
 - zájezdů s vlastní dopravou ubytováním v příslušném ubytovacím zařízení v místě pobytu. Pokud si zákazník zajistí další služby, které nejsou součástí zájezdu (např. parkování, svoz na letiště, atd.), neovlivňuje čerpání těchto služeb začátek zájezdu.*CK výslovně upozorňuje, že čas odletu se odlišuje od času, kdy je cestující v letecké přepravě povinen dostavit se k odbavení, což je zpravidla nejméně 2 hodiny předem, takže pokud je odlet v čase před 02:00 h ranní, pak se zákazník musí na letiště fakticky dostavit předcházející den (v čase od 22:00 h)!*
- Konec zájezdu je ukončení čerpání služeb poskytovaných CK (jako součást zájezdu), a to v případě:
 - leteckých zájezdů opuštěním paluby letadla (disembarkment) na posledním letišti (Poznámka: vyzvednutí zavazadel, případně reklamace doručení zavazadel podléhá zvláštnímu režimu dle evropských norem, řeší je s cestujícími přímo příslušná letecká společnost na základě jeho reklamace, nikoliv CK se zákazníkem, mimo Smlouvu o zájezdu)
 - autobusových zájezdů vystoupením z autobusu
 - lodních zájezdů vystoupením z paluby lodi
 - zájezdů s vlastní dopravou ukončením ubytování (opuštěním) v příslušném ubytovacím zařízení v místě pobytu. Pokud si zákazník zajistil další služby, které nejsou součástí zájezdu (např. parkování, svoz na letiště, atd.), neovlivňuje čerpání těchto služeb ukončení zájezdu.

II. ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

- Osoby do 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku od 15 do 18 let předloží písemný souhlas zákonného zástupce, pokud se tento zájezdu sám neúčastní.
- Zákazník je:
 - odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž se cestuje, jakož i země, do níž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek,
 - povinen mít u sebe veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole pracovníkům CK,
 - řídít se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta zájezdu a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řády stravovacích a ubytovacích zařízení.
- Zákazník nemá právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené souhrnné ceny. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

III. SOUHRNNÁ CENA A JEJÍ ÚHRADA

- Souhrnnou cenu platí zákazník v hotovosti nebo bezhotovostně, tj. platební kartou, a to **pouze v provozovnách CK** nebo bezhotovostně na účet CK uvedený ve Smlouvě o zájezdu. Souhrnná cena zájezdu zahrnuje daně, poplatky nebo jiné obdobné peněžité plnění a veškeré případné další náklady uvedené ve Smlouvě o zájezdu. Souhrnná cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou výslovně sjednány ve Smlouvě o zájezdu, výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu k příslušnému zájezdu uvedenému na www.alexandria.cz.
- Zákazník je povinen uhradit souhrnnou cenu nejpozději 30 dnů před datem zájezdu v hotovosti na provozovně CK nebo připsáním na účet CK.
- Zákazník souhlasí s tím, že CK je oprávněna požadovat uhrazení zálohy ve výši stanovené Smlouvou o zájezdu, nebo katalogem, jinak ve výši 5 000 Kč za každého účastníka zájezdu, dospělou osobu a 1 000 Kč za každé dítě (viz katalog CK). U zájezdů v celkové ceně do 10 000 Kč činí záloha 50 % souhrnné ceny. Záloha je splatná nejpozději 7 dnů od uzavření Smlouvy o zájezdu zákazníkem (i za osoby, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena). U zájezdů na zvláštní objednávku (individuální, na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100 % souhrnné ceny.

- Je-li zřejmé, že Smlouva o zájezdu bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou souhrnnou cenu v den uzavření Smlouvy o zájezdu.
- CK má právo na zaplacení celé souhrnné ceny, včetně dalších (následně) objednaných služeb před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení souhrnné ceny a ostatních služeb v souhrnné ceně nezahrnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a dalších služeb cestovního ruchu) ze strany CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření Smlouvy o zájezdu nemají vliv na cenu platnou v době uzavření Smlouvy o zájezdu.
- V případě, že zákazník uhradí na základě vlastního rozhodnutí jakoukoli část souhrnné ceny (nebo dalších služeb) proviznímu prodejci (nikoliv CK), činí tak na vlastní nebezpečí. CK bude mít jeho povinnost uhradit souhrnnou cenu za splněnou až okamžikem, kdy jí bude souhrnná cena (cena dalších služeb) uhradena na účet, nebo v hotovosti.
- Rozhodujícím pro uplatnění dětské ceny je věk dítěte v době návratu, kdy dítě nesmí dovršit věku, který je rozhodný pro uplatnění dětské ceny.

IV. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU

- Realizace zájezdu je vždy podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen z méně jak 75%. Písemné oznámení o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději:
 - 21 dnů před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd déle než 6 dní,
 - 7 dnů před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd 2 až 6 dnů,
 - 48 hodin před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd méně než 2 dny.
 - Změny Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka:
 - před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho (za stejných podmínek) zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. Taková změna musí být právně i technicky možná a uskutečnitelná (např. s ohledem na lhůtu pro zajištění víza, letenky atd.). CK je oprávněna po zákazníkovi (stávajícím zákazníkovi) požadovat poplatek za realizovanou změnu a náklady s tím spojené (např. náklady na víza nového zákazníka, náklady za změnu jména a letence či vystavení nové letenky apod.). Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení souhrnné ceny a úhradu nákladů.
 - Změny Smlouvy o zájezdu ze strany CK:
 - před započítáním zájezdu:
 - CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně CK zákazníkovi oznámí v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy o zájezdu;
 - Nutí-li vnější okolnosti CK změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. přesunout dobu jeho konání, změnit trasu, způsob dopravy, ubytování, atd.), nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, nebo dojde-li ke zvýšení souhrnné ceny zájezdu dle čl. III. odst. 7 těchto podmínek o více než 8%, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy. Společně s předloženým návrhem na změnu závazku předloží CK zákazníkovi také informace o:
 - dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu,
 - lhůtě, v níž může zákazník od Smlouvy o zájezdu odstoupit,
 - důsledcích pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu,
 - údajích o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.Zákazník může návrh přijmout nebo může od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn Smlouvy o zájezdu od Smlouvy o zájezdu neodstoupí, pak platí, že s navrhovanými změnami souhlasí. Poskytnutá lhůta musí skončit před zahájením zájezdu. Hlavní náležitosti zájezdu, souhrnná cena zájezdu, způsob platby, nejvyšší počet účastníků k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během které může CK odstoupit od Smlouvy o zájezdu nebo výše odstoupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od Smlouvy o zájezdu, CK vrátí zákazníkovi nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy o zájezdu veškeré platby uhrazené zákazníkovi, – dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přílet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje.
 - v průběhu zájezdu:
 - CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, je-li to z naléhavých důvodů nezbytné nutné a není možno dodržet stanovený program a poskytnout původně objednané služby. V takovýchto případech je CK povinna:
 - zajistit náhradní program a služby ve stejném nebo vyšším rozsahu a kvalitě
 - upravit souhrnnou cenu v závislosti na provedených změnách programu a služeb a vrátit účastníkovi rozdíl v ceně, byly-li náhradní služby poskytnuty v nižším rozsahu.
- Zákazník nemá nárok na změnu zájezdu z jiných, než ze zákonem stanovených důvodů (příp. důvodů uvedených výše). Samotná skutečnost, že v některých zemích (nebo územních částech) dojde ke zvýšení bezpečnostního rizika (např. stávky, demonstrace,

nepokoje, živelní pohromy atd.) není důvodem pro bezplatnou změnu zájezdu ze strany zákazníka. Jedná se např. o destinace, které jsou v poslední době těmito bezpečnostními riziky postiženy nejčastěji (Turecko, Egypt, Tunis, Thajsko, Řecko atd.).

V. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK jen, jestliže byl zájezd zrušen, nebo poruší-li zákazník svou povinnost.
2. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto Smlouva o zájezdu ruší a objednavateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna, s výjimkou situací podle odst. 3. tohoto článku, požadovat zaplacení odpustného ve výši stanovené Smlouvou o zájezdu a není-li výslovně odpustné stanoveno, pak v následující výši:
 - a) 10 % z ceny ve lhůtě od uzavření Smlouvy o zájezdu do 40 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - b) 40 % z ceny ve lhůtě od 39 dní do 30 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - c) 60 % z ceny ve lhůtě od 29 dní do 20 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - d) 80 % z ceny ve lhůtě od 19 dní do 10 dní včetně před zahájením zájezdu,
 - e) 100 % z ceny ve lhůtě od 9 dní a méně před zahájením zájezdu (platí i pro případ nena-stoupení zájezdu).

Cena = souhrnná cena zájezdu minus příplatek za cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené (vymezené příslušnou pojistovnou).

Cestovní pojištění včetně pojištění na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené je nevratné.

3. Zákazník v souvislosti s odstoupením od Smlouvy o zájezdu není povinen platit CK odpustné dle předchozího odstavce v případech, že:
 - CK zvýší v souladu s čl. III. odst. 7 těchto Smluvních podmínek souhrnnou cenu zájezdu o více než 8 %;
 - vnější okolnosti nutí CK změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu,
 - CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala,
 - v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

4. CK je oprávněna od Smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu odstoupit:
 - a) z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, jestliže tuto skutečnost oznámila zákazníkovi v zákonem stanovené lhůtě,
 - b) jestliže jí brání v plnění závazku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu
 - c) pokud bude zákazník (objednavatel zájezdu) v prodloužení s úhradou dohodnuté zálohy nebo doplatku souhrnné ceny, nebo z důvodu porušení povinnosti zákazníka.

V situaci dle písm. a) a b) vrátí CK zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, zákazník nemá nárok na náhradu škody. Za situace dle písm. c) je CK po objednavateli zájezdu oprávněna požadovat zaplacení odpustného.

Pro výši odpustného a lhůty se přiměřeně použijí ustanovení odstavce 1 čl. V. těchto Smluvních podmínek.

5. CK je oprávněna od Smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu odstoupit v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu a dále v případě závažného porušení přepravních předpisů, hotelového či ubytovacího řádu, narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, případně přijmout jiná odpovídající opatření.
6. Při odstoupení od Smlouvy o zájezdu CK vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze Smlouvy o zájezdu, veškeré platby uhrazené zákazníkem za zájezd; v případech stanovených zákonem, Smlouvou o zájezdu, nebo těmito smluvními podmínkami pak snížené o odpustné za předčasné ukončení závazku ze Smlouvy.
7. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu pro porušení důležitých povinností zákazníka. Pokud zákazník (každá osoba, která se zúčastní zájezdu, včetně osob nezletilých) podstatným způsobem poruší hotelový řád (tam, kde je vydán), pravidla platná pro daný objekt, místo, dopravní prostředek, veřejný pořádek (zejména ve vztahu k výtržnostem, rušení nočního klidu, opilství, schválnosti, atd.), anebo jinak poruší své povinnosti vyplývající z čerpání služeb zájezdu (v souvislosti se Smlouvou o zájezdu), a to v rámci jakékoliv služby poskytované jako součást zájezdu, odpovídá za následky svého jednání (vykázání z místa, vyklizení pokoje, vyloučení z přepravy, atd.) a současně je z tohoto důvodu CK oprávněna podle ustanovení § 2002 Občanského zákoníku od Smlouvy o zájezdu odstoupit (od nesplněného zbytku plnění) s okamžitými účinky.

VI. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

1. CK odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v neshodách.
2. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamacce) jsou upraveny zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 2537 až § 2540 Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen jí vytknout (písemně, nebo ústně do protokolu) u CK (nebo u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala) bez zbytečného odkladu. Doporučujeme její uplatnění již v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamacce na místě umožňuje CK, resp. jejímu delegátovi, zajistit odstranění vady, s odpustem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádné vyřízení reklamacce velmi obtížné a ne vždy možné. Jde-li o vady, které lze v souladu s ustanovením § 2538 Občanského zákoníku odstranit (včetně možnosti CK zajistit vhodné náhradní řešení, aby zájezd mohl pokračovat), je zákazník povinen reklamovat vadu neprodleně (bez zbytečného odkladu), jinak nese následky za znemožnění přijetí náhradního řešení ze strany CK. Pokud zákazník v průběhu zájezdu, anebo po jeho skončení přijme ze strany CK kompenzaci (ať již finanční, anebo v poskytnutí dalších služeb), je tím reklamacce považována za vyřízenou.
4. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v sídle, prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. Reklamacce se přijímají i prostřednictvím

osoby, která uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkovala. Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou CK nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předcházejících ustanovení reklamačního řádu zachovány, pokud tak zákazník učinil bez zbytečného odkladu, řádně a včas u zprostředkující CK nebo cestovní agentury.

5. CK je povinna zákazníkovi vydat písemně potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce. Lhůta pro vyřízení reklamacce CK je 30 dnů, pokud se nedohodne se zákazníkem na lhůtě delší.
6. Povinnosti zákazníka je poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamacce, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamacce ubytovací služba) apod. Zákazník má ve smyslu § 2900 až § 2903 Občanského zákoníku povinnost počínat si tak, aby mu následkem nekonání, nedbalého jednání, znemožnění plnění ze strany CK, nebo nevyužitím práva nevznikla škoda.
7. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis maior). CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.
8. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá v průběhu zájezdu zcela nebo zčásti všechny zaplacené služby, nedostaví se k odletu, odjezdu autobusu dle pokynů CK apod., nemá nárok na finanční náhradu za nevyčerpané služby.

VII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

1. Na základě smlouvy s ERV pojišťovnou, a. s. IČO: 492 40 196, sídlo Křižíkova 237/36a, PSC 186 00, Praha 8 (e-mail klient@ervpojistovna.cz, tel. +420 221 860 860) zajišťuje CK pro své zákazníky formou příplatku cestovní pojištění včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků) a nevyužitě dovolené. U pojistných smluv, které klient uzavře individuálně, CK není oprávněna a ani nemůže při řešení pojistných událostí poskytovat pomoc (s výjimkou rychlé pomoci v nouzi).
2. Je-li sjednáno cestovní pojištění, je číslem pojistné smlouvy číslo Smlouvy o zájezdu. Pojistníkem je osoba, která uzavírá Smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, o jistných nebezpečích, o pojistném plnění, o způsobech zániku pojištění, o výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v Pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). Podrobnější informace obsahuje katalog CK, úplné znění Pojistných podmínek je k dispozici v CK a na webových stránkách CK.
3. Klient (v případě, že sjednal cestovní pojištění u ERV pojišťovna, a. s.) prohlašuje, že bere na vědomí, že:
 - a) pojištěním je ERV pojišťovna, a. s., a že úhradou ceny zájezdu je uhrazeno pojistné včetně pojistného na zrušení cesty (stornopoplatků), pokud jím sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Potvrzuje rovněž, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné), a že mu byly předány předsmluvní informace o cestovním pojištění a Pojistné podmínky,
 - b) CK poskytla zákazníkovi informace o dobrovolném nebo povinném pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě nehody, nemoci nebo smrti, což uzavřením Smlouvy potvrzuje; informace jsou i na www.alexandria.cz

VIII. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK

1. CK má uzavřeno s ERV Evropskou pojišťovnou, a. s., IČO: 492 40 196, sídlo Křižíkova 237/36a, PSC 186 00, Praha 8 (e-mail help@euro-alarm.cz, tel. +420 221 860 632) (v souladu se zákonem) pojištění záruky v důsledku úpadku CK. Pojištění se sjednává pro případ, kdy CK z důvodu svého úpadku neposkytne dopravu ze zahraničí do ČR (je-li to součástí zájezdu), nevrátí uhrazenou souhrnnou cenu (neuskutečnil-li se zájezd). Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK, přecházejí na pojišťovnu až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.
2. Spolu se Smlouvou o zájezdu obdržel zákazník od CK doklad o svém pojištění podle jiného právního předpisu vystavený pojištěním (viz www.alexandria.cz).

IX. MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

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

X. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto smluvní podmínky CK jsou účinné ode dne 1. 7. 2018, jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu a smluvní strany se uzavřením Smlouvy o zájezdu zavázaly jimi říditi.



ALEXANDRIA
cestovní kancelář