

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře ALPY, spol. s r.o.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře ALPY, spol. s r.o. jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu (dále jen „CR“), pořádané cestovní kanceláří ALPY, spol. s r.o., IČ 49824881, DIČ CZ49824881, se sídlem Štefánikova 63, 150 00 Praha 5 (dále jen „CK ALPY“) a jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy týkající se služby CR (dále jen „Smlouva“), uzavřené mezi zákazníkem a CK ALPY.

CK ALPY jako pořadatel (dle §2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění) nabízí a prodává zájezdy (dle §1b zákona č. 159/1999 Sb. v aktuálním znění) na základě Smlouvy o zájezdu a nabízí a prodává jednotlivé služby CR (dle §1a zákona č. 159/1999 Sb. v aktuálním znění) – ubytování, nebo jiné služby CR na základě Smlouvy o zajištění pobytu nebo Smlouvy o zprostředkování prodeje jiné služby CR.

1. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CK ALPY a zákazníkem je upraven těmito všeobecnými smluvními podmínkami závaznými pro obě strany a vzniká na základě vzájemně podepsané smlouvy zákazníkem i pracovníkem CK ALPY. CK ALPY se podpisem zavazuje zákazníkovi poskytnout služby dohodnuté ve smlouvě. Katalogy jsou tištěny ve velkém časovém předstihu, CK ALPY si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy případnou změnu údajů uvedených v katalogu. V takovémto případě, kdy údaje ve smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě. Smlouva obsahuje zejména osobní údaje klienta, vymezení zájezdu nebo pobytu, termín jeho zahájení a ukončení, místo a cenu zájezdu nebo ubytování. Zákazník může vůči CK ALPY uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající z právních předpisů EU a zákona o CR, týkající se zájezdů. Zákazník má v tomto případě rovněž zajištěnou ochranu pro případ úpadku CK ALPY. V případě uzavření Smlouvy o zajištění pobytu nebo Smlouvy o zprostředkování prodeje jiné služby CR odpovídá CK ALPY za řádné poskytnutí služeb uvedených ve Smlouvě. V tomto případě se však na zákazníka nevztahují práva EU a zákona o CR, týkající se zájezdů.

2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Zaplacením alespoň zálohy a podpisem smlouvy se vztah mezi CK ALPY a zákazníkem stává závazný. Úhradu je možné provést hotovostí či kartou v kanceláři CK ALPY či převodem na účet u Fio banky, a.s., č.ú. **2900449689/2010**. Doplátek probíhá stejným způsobem, nejpozději 1 měsíc před odjezdem, pokud podmínky zájezdu nebo domluva nestanoví jinak. Pokud dojde k uzavření smlouvy v době kratší než 1 měsíc do odjezdu, je nutno částku uhradit celou při podpisu smlouvy. Nárok zákazníka na objednané služby, které jsou předmětem uzavřené smlouvy, vzniká úplným zaplacením ceny.

Není-li záloha, doplatek, nebo celá částka uvedená ve smlouvě uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK ALPY oprávněna od smlouvy odstoupit. Před odstoupením od smlouvy může CK ALPY poskytnout zákazníkovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK ALPY nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani do 14 dnů před odjezdem, má se za to, že zákazník od smlouvy odstoupil, a CK ALPY vzniká nárok na odstoupné (storno), podle stornopoplatků uvedených v bodě 6 těchto podmínek.

3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud tyto nebyly uvedeny v katalogu či v jiné nabídce
- právo být seznámen s případnými změnami programu či sjednaných služeb
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v bodě 4 těchto podmínek
- právo postoupit Smlouvu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně to CK ALPY oznámit
- právo na ochranu osobních dat a informací, které jsou uvedené na Smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK ALPY součinnost, která je potřeba k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění Smlouvy, případně dalších potřebných formulářů či dokladů
- převzít od CK ALPY doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady

- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušné země
- řídit se pokyny průvodce zájezdu, majitelů ubytovacích zařízení, nebo jiné určené osoby, dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi; v případě nedodržování těchto pokynů nebo porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu a průběhu zájezdu je CK ALPY oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezit ostatní účastníky zájezdu
- uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby dle Smlouvy

K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli Smlouvu ve prospěch třetích osob, patří zejména:

- odpovědnost jako spoludlužníka za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, vč. úhrady ceny a předání informací
- seznámit osoby, v jejichž prospěch Smlouvu s CK ALPY uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími dokumenty, které od CK ALPY obdrželi

4. PRÁVA A POVINNOSTI CK ALPY

- k právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku 3 se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK ALPY
- CK ALPY odpovídá za řádné poskytnutí všech služeb uvedených ve Smlouvě a v případě zájezdu má povinnost zákazníkovi poskytnout pomoc v nesnázích
- CK ALPY má povinnost pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK ALPY známy
- CK ALPY není povinna poskytnout plnění, jehož cenu zákazník nezaplatil před zahájením jeho poskytování, nebo plnění, jež je nad rámec služeb uvedených ve Smlouvě

5. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

Před zahájením zájezdu a čerpáním služeb

- CK ALPY je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší, než nejnižší počet určený ve Smlouvě o zájezdu, zákazník je o zrušení zájezdu informován ve lhůtě:
 - 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 6 dní
 - 7 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí 2-6 dní
 - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než 2 dny
- CK ALPY je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, nebo pobyt před jeho nástupem, jestliže mu k plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt
- zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy bez jakýchkoli stornopoplatků:
 - při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
 - při změně termínu konání zájezdu
 - při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy či 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 či odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních či jiných důvodů
- CK ALPY na přání zákazníka, pokud je to možné, provádí změny podmínek sjednaných ve Smlouvě, za provedenou změnu si CK ALPY vyhrazuje právo účtovat poplatek

V průběhu zájezdu

- CK ALPY 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 ALPY povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.
- CK ALPY neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížených komunikací, stávek či vyšší moci;

v případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy, na slevu či jiné odškodnění.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

- a) zákazník má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt. Odstoupení od Smlouvy (storno) je nutné provést písemnou formou bez zbytečného odkladu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy (storno) doručeno CK ALPY.
- b) zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením vzniká CK ALPY finanční újma. Jako náhradu újmy způsobenou tímto jednáním zákazníka sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se zákazník v případě odstoupení od Smlouvy zavazuje zaplatit.
- c) stornovací poplatky (neplatí pro samoobslužné chaty) se zákazníkovi nezapočítávají v případě, že si za sebe zajistí náhradu. Tuto změnu je však zákazník povinen ohlásit CK ALPY. CK ALPY si vyhrazuje právo účtovat klientovi poplatek za změnu rezervace.
- d) stornopoplatky se stanovují ode dne doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy. V případě samoobslužných chat není změna rezervace možná, je nutné odstoupit od Smlouvy a učinit objednávku novou.
- e) **stornopoplatky u zájezdů a pobytů v ČR a v Evropě:**
 - do 50 dnů před zahájením zájezdu/pobytu 500,- Kč/os.
 - od 49 do 30 dnů před zahájením zájezdu/pobytu 35% sjednané ceny
 - od 29 do 20 dnů před zahájením zájezdu/pobytu 50% sjednané ceny
 - od 19 do 10 dnů před zahájením zájezdu/pobytu 75% sjednané ceny
 - od 9 do 1 dne před zahájením zájezdu/pobytu 90% sjednané ceny
 - v den realizovaného zájezdu/pobytu 100% sjednané ceny
- f) **stornopoplatky u pobytů v samoobslužných chatách:**
 - do 91 dnů před zahájením pobytu 20% sjednané ceny
 - od 90 do 56 dnů před zahájením pobytu 50% sjednané ceny
 - od 55 dnů před zahájením pobytu 100% sjednané ceny
- g) **stornopoplatky u zájezdů a pobytů mimo Evropu:**
 - do 60 dnů před zahájením zájezdu 3000 Kč/os.
 - do 30 dnů před zahájením zájezdu 30% sjednané ceny
 - do 20 dnů před zahájením zájezdu 60% sjednané ceny
 - do 10 dnů před zahájením zájezdu 100% sjednané ceny
- h) pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, storno letenky činí 100% sjednané ceny ode dne podpisu Smlouvy resp. objednání letenky
- i) pokud klient na zájezd nebo na pobyt nenastoupí ve stanoveném čase nebo se nedostaví na stanovené místo odjezdu v předem stanovenou hodinu, nebo poruší pasové, celní či devizové předpisy, takže nebude moci překročit státní hranice, má se za to, že odstoupil od Smlouvy bez udání důvodu v den realizovaného zájezdu a účtované stornopoplatky budou ve výši 100%
- j) v případě, že je výše stornopoplatku vyšší, než zaplacená záloha, je zákazník povinen uhradit rozdíl nejpozději do 10 dnů od vyúčtování

7. REKLAMACE

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, nebo není některá ze služeb CR poskytována v souladu se Smlouvou, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK ALPY bez zbytečného odkladu. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se případným škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší.

CK ALPY neručí za úroveň cizích služeb, které si zákazník objednal na místě nebo u jiné organizace.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK ALPY, 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 CK ALPY zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě zákazníků zpět.

CK ALPY neodpovídá za škodu, pokud tato byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb dle Smlouvy, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CK ALPY

CK ALPY má v souladu se zákonem č. 159/99 Sb. pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře u pojišťovny Generali – pojistka č. 1710900060. Doklad o pojištění CK ALPY obdrží zákazník při podpisu Smlouvy o zájezdu.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

Pokud není uvedeno ve Smlouvě, pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu nebo pobytu. CK ALPY nabízí všem svým klientům pojištění formou členství v rakouském Alpenvereinu. Členství se hradí formou celoročního paušálu a platí celý rok. Další informace na <https://alpenverein.cz/>. CK ALPY nabízí i cestovní pojištění, vč. pojištění storna zájezdu u pojišťovny Allianz (<https://www.alpy.cz/pojisteni-allianz/>).

10. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník bere na vědomí, že CK ALPY je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností CK ALPY, které ze Smlouvy vyplývají.

Zpracovány jsou osobní údaje v rozsahu zejména: titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, pohlaví, v případě podnikající fyzické osoby nebo právnické osoby také IČO a DIČ, email, telefonní číslo, bankovní spojení, údaje o platbách.

Pro účely plnění smlouvy budou nezbytné osobní údaje poskytnuty též dodavatelům služeb CR (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům).

Detailní informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů, který je k dispozici v CK ALPY a také na <https://www.alpy.cz/>.

Správce osobních údajů je ALPY, spol. s r.o., se sídlem Štefánikova 63, 150 00 Praha 5, IČO 49824881.

Pokud je součástí smlouvy cestovní pojištění od pojišťovny ALLIANZ, pak je správcem osobních údajů ve vztahu k Pojistné smlouvě Allianz pojišťovna, a.s., se sídlem Praha 8, Ke Štvanici 656/3, PSČ 18600, IČ: 47115971. Účelem je zpracování osobních údajů pro splnění závazku pojistitele a jeho právních povinností z Pojistné smlouvy. Podrobné informace o zpracování osobních údajů (zejména o účelech, době, rozsahu nebo způsobu práce s nimi) jsou k nalezení na stránkách www.allianz.cz/ochrana-udaju.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Kromě těchto podmínek se činnost CK ALPY řídí obecně závaznými pravidly, které upravují činnost cestovních kancelářů.

Zákazník svým podpisem Smlouvy potvrzuje, že jsou mu Všeobecné smluvní podmínky známy, rozumí jim a souhlasí s nimi v plném rozsahu.

Tyto Podmínky jsou účinné od 1. 7. 2018 a nahrazují předchozí Podmínky.