

# Všeobecné obchodní podmínky

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ), uzavřené dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákona č. 159/1999 Sb., která upravuje vztah mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Alvarez s.r.o., zapsanou v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 22796 a se sídlem Hradec Králové – Pražské Předměstí, třída Karla IV. 634/25, PSČ 500 02, IČO: 27502066 (dále jen CK). Podpisem SoZ stvrzuje zákazník souhlas se všemi body těchto podmínek a zavazuje se, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu.

## 1. Vymezení a cena zájezdu

**1.1.** Přesné vymezení uvedeného zájezdu včetně jeho předběžné ceny a časového rozvrhu jednotlivých plateb (záloh), ubytování, stravování, dopravy a pojištění je obsaženo v katalogu zájezdů, který zákazník převzal a seznámil se s ním, a jehož obsah je zveřejněn na webu [www.alvarez.cz](http://www.alvarez.cz) pod jeho kódem, dále ve Všeobecných informacích k zájezdům uvedených v katalogu zájezdů CK, ve VOP a v potvrzení zájezdu.

## 2. Uzavření SoZ

**2.1.** Řádně vyplněnou a podepsanou SoZ podává zákazník na formuláři CK v jednom vyhotovení zaslaném na adresu CK, či doručeném osobně do CK, zprostředkovateli, nebo obchodnímu zástupci CK.

**2.2.** Současně s doručením SoZ zákazník uhradí zálohu ve výši stanovené v článku 3.3.VOP.

**2.3.** CK zákazníkovi po obdržení zálohy, nebo celkové platby vystaví potvrzenou SoZ, která slouží zároveň jako potvrzení zájezdu a která nabývá účinnosti dnem jejího potvrzení ze strany CK. Současně s tím CK předá zákazníkovi doklad o pojištění CK proti úpadku a vyúčtování veškerých proběhlých i zbývajících plateb zohledňující přiznané slevy a služby za příplatek.

## 3. Cena a úhrada zájezdu

**3.1.** Cena zájezdu je stanovena jako smluvní mezi zákazníkem a CK a zahrnuje služby uvedené pod heslem „Cena zahrnuje“ u jednotlivých zájezdů v katalogu CK, jehož obsah je zveřejněn na webu [www.alvarez.cz](http://www.alvarez.cz). Dále zahrnuje povinné pojištění CK proti úpadku a DPH, pokud je uplatňováno.

**3.2.** Cena zájezdu nezahrnuje úhradu za volitelné služby, služby za příplatek, vstupy do navštívených objektů, vstupní víza a stravování, není-li v podmínkách zájezdu uvedeno jinak.

**3.3.** Zákazník se zavazuje uhradit první zálohu ve výši 30% z katalogové ceny zájezdu zaokrouhlenou na tisíce směrem nahoru (minimální výše zálohy je 10 000 Kč, u zájezdů s cenou vyšší než 63 500 Kč je pak záloha jednotná ve výši 20 000 Kč) současně s podpisem SoZ a další případné platby až do výše konečné dohodnuté ceny zájezdu tak, aby byl celý zájezd uhrazen (platby připsány na účet CK) v termínu minimálně 40 dní před zahájením zájezdu.

**3.4.** V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb již při uzavření SoZ.

**3.5.** Všechny platby jsou až do dne ukončení zájezdu považovány za zálohu.

**3.6.** Jednotlivé úhrady je možno provést buď v hotovosti přímo CK nebo u jejího obchodního zástupce, či udělit plnou moc zprostředkovateli k provedení úhrady plateb. Nejvhodnějším způsobem je provedení úhrad bankovním převodem na účet číslo 9495832001/5500 vedený u Raiffeisenbank a.s. v Hradci Králové, na účet číslo 214702999/0300 vedený u Poštovní spořitelny a. s. v Hradci Králové či na účet číslo 2400030152/2010 vedený u FIO banky a. s. v Hradci Králové a dále poštovní poukázkou na účet či adresu CK - Alvarez s.r.o., třída Karla IV. 634/25, 500 02 Hradec Králové. Pro platby ze Slovenska je možné využít účet 2500355309/8330 vedený v EUR u FIO banky a.s. Vždy je třeba uvést jako VS rodné číslo účastníka zájezdu (bez lomítka) a jako SS počet osob, za které je placeno.

## 4. Podmínky realizace zájezdu

**4.1.** Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, který je uveden u každého jednotlivého zájezdu.

**4.2.** V případě nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK oprávněna zájezd zrušit s tím, že tuto skutečnost oznámí zákazníkovi písemně nebo elektronickou poštou nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením.

**4.3.** CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu, nebo ohrožuje bezpečnost zákazníků, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.

**4.4.** Pokud jsou pro účast na zájezdu stanoveny zvláštní podmínky, jako například víza nutná k návštěvě zemí uvedených v programu zájezdu či navštívenou zemí vyžadovaná očkování, speciální zdravotní potvrzení nebo jiná specifická opatření, musí je účastník zájezdu splňovat a řídit se jimi.

**4.5.** Účast na zájezdu CK je u osob mladších 15 let podmíněna doprovodem dospělého účastníka, u osob starších 15 let a současně mladších 18 let je podmíněna písemným souhlasem jejich zákonného zástupce.

**4.6.** V případě, že CK zruší zájezd z důvodů uvedených v této kapitole, není toto důvodem, aby zákazník uplatnil nárok na škodu. V případě zrušení zájezdu dle bodu 4.3. se zákazník vzdává práva na náhradu jakékoliv škody vzniklé v souvislosti se zrušením zájezdu.

## **5. Změna podmínek SoZ a sjednaných služeb ze strany CK**

**5.1.** CK má právo navrhnout zákazníkovi změnu SoZ, zejména změnu programu, 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, změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, významné dopravní omezení, vážné zranění či smrt účastníka zájezdu nebo průvodce, případně jiná důležitá okolnost. Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i vyšší nové ceny.

**5.2.** Jiná posloupnost navštívených míst včetně otočení celého programu zájezdu, změna dne navštívení určitého místa, případně změna trasy zájezdu z časových důvodů se nepovažují za změnu programu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě zájezdů s leteckou přepravou až o 4 dny a že celková délka zájezdu může být v souvislosti s úpravou termínu změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od SoZ bez povinnosti úhrady odstupného, ani tyto změny, pokud nastaly v průběhu zájezdu, reklamovat. Náleží mu však právo na vrácení nerealizovaných výdajů.

**5.3.** Pokud zákazník do 5 dnů od seznámení s navrhovanou změnou SoZ od SoZ neodstoupí, má se za to, že s touto změnou souhlasí.

**5.4.** Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd v nejbližším termínu a srovnatelné kvalitě, případně vhodný náhradní termín. Pokud se smluvní strany dohodnou na uzavření nové SoZ, započítávají se platby provedené na základě původní SoZ k platbám podle nové SoZ.

**5.5.** CK má právo dle potřeby přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou.

**5.6.** CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, platby spojené s dopravou jako jsou letištní či přístavní poplatky či došlo-li ke zvýšení směnného kurzu české koruny o více než 10 % (kurz použitý po dobu platnosti těchto VOP): 1 EUR = 25,50 Kč, 1 USD = 21,50 Kč, 1 AUD = 16,50 Kč). Celkové zvýšení ceny zájezdu se vypočte jako podíl úhrnného zvýšení vstupních cen a poplatků za zájezd a celkového počtu účastníků zájezdu. CK musí písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

**5.7.** CK si vyhrazuje právo změnit text SoZ kdykoliv v době před jejím uzavřením.

## **6. Postoupení SoZ**

**6.1.** Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

**6.2.** Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou, zejména poplatků za změny letenek.

## **7. Odstoupení od SoZ**

**7.1.** CK může odstoupit od SoZ jen z důvodu zrušení zájezdu nebo porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

**7.2.** Odstoupí-li CK od SoZ před zahájením zájezdu z důvodů porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné uvedené v článku 8 těchto VOP.

**7.3.** Zákazník může odstoupit od SoZ kdykoliv. Odstoupí-li zákazník od SoZ z důvodu jiného, než je nedodržení

SoZ ze strany CK, je povinen zaplatit CK odstupné uvedené v článku 8 těchto VOP.

**7.4.** Rozhodné datum pro stanovení výše odstupného nastává dnem doručení akceptace CK s písemným oznámením o odstoupení zákazníka od SoZ. Nezaplacení doplatku nenahrazuje písemné odstoupení od SoZ.

## **8. Odstupné**

**8.1.** Výše odstupného z katalogové ceny zájezdu se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od SoZ do počátku zájezdu a činí:

- 15 % při odstoupení více než 80 dnů před odjezdem,
- 30 % při odstoupení od 80 do 51 dnů před odjezdem,
- 40 % při odstoupení od 50 do 31 dnů před odjezdem,
- 60 % při odstoupení od 30 do 21 dnů před odjezdem,
- 80 % při odstoupení od 20 do 8 dnů před odjezdem,
- 100 % při odstoupení méně než 8 dnů před odjezdem či v den odjezdu

**8.2.** V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí, nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, činí odstupné 100 % z katalogové ceny zájezdu. V případě pozdního nástupu na zájezd nemá zákazník nárok na náhradu ceny nevyčerpaných služeb a na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.

**8.3.** Pokud již byly pro zákazníka prokazatelně zakoupeny či objednány některé služby, uhradí zákazník stornování těchto služeb v reálné výši. Uhradí i odstupné dle bodu 8.1., ale pro jeho výpočet se v tomto případě použije katalogová cena zájezdu snížená o plnou cenu stornované služby, která by byla na zákazníka vynaložena, kdyby se zájezdu zúčastnil.

**8.4.** Sazby odstupného se vztahují i na doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu.

**8.5.** Po odečtení odstupného bude zákazníkovi zbytek jím uhrazené zálohy co nejdříve vrácen. V případě, že odstupné převyšuje již zaplacenou zálohu, je zákazník povinen tento rozdíl neprodleně uhradit CK.

## **9. Vady zájezdu**

**9.1.** CK se zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd, případně jiné služby podle SoZ. Zjistí-li se, že zájezd nemá dohodnuté vlastnosti, zajistí CK v přiměřené lhůtě nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

**9.2.** Vady zájezdu zjištěné v průběhu zájezdu musí zákazník neprodleně oznámit průvodci zájezdu, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušnému pracovníkovi CK tak, aby mohla být zjednána co nejrychlejší náprava. Jestliže náprava vady ihned není možná, nebo to příslušný zástupce CK odmítne, sepíše s ním průvodce zájezdu, nebo jiná vhodná osoba záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení.

**9.3.** Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než byly sjednány v SoZ, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně.

**9.4.** Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže pořadatel namítne, že zákazník své právo neuplatnil do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření SoZ zprostředkovala.

**9.5.** CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamáce byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

**9.6.** V případě, že dojde mezi CK a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

## **10. Odpovědnost CK**

**10.1.** CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou jejím odstoupením od SoZ před zahájením zájezdu zprostit tehdy, došlo-li ke zrušení zájezdu z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události.

**10.2.** Při zrušení zájezdu v jeho průběhu nebo před jeho zahájením z důvodu neodvratitelné události vrací CK

zákazníkovi částku za nerealizované výdaje.

**10.3.** Při porušení SoZ v průběhu zájezdu se může CK odpovědnosti za škodu zprostit, prokáže-li, že byla škoda způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo neodvratitelnou událostí (stávka, povstání, válka, nebezpečí nebo následky teroristického útoku, nepříznivé povětrnostní podmínky, přírodní katastrofa, dopravní kolaps, přetížení leteckých koridorů, zdržení na státních hranicích, vážné onemocnění či úraz účastníka zájezdu). Výlohy účastníků zájezdu vzniklé v těchto případech CK nehradí.

**10.4.** CK neručí za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

**10.5.** CK neposkytuje náhradu plynoucí z časového prodloužení během zájezdu ani za objednané služby, které nebyly vlivem okolností vzniklých na straně zákazníka využity.

**10.6.** CK neodpovídá za případné neudělení vstupních víz zákazníkovi příslušnými zastupitelskými úřady, a to ani v případě, kdy si zákazník zajištění víz objedná u CK. Dále CK neodpovídá za případné zvýšení ceny vstupních víz.

**10.7.** CK neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států či za zamítnutí povolení vstupu zákazníka do země či konkrétní oblasti, místními imigračními nebo policejními autoritami.

**10.8.** Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku se vztahují pouze na občany ČR. Držitelé jiných, než českých cestovních pasů jsou povinni zjistit si vízové podmínky na zastupitelském úřadě země, kterou hodlají navštívit, a ručí za správné zajištění všech požadovaných vízových formalit sami.

**10.9.** Výše náhrady škody za závazky ze SoZ 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.

**10.10.** CK neodpovídá za škody plynoucí se zákazníkem chybně uvedených údajů v SOZ, na základě kterých byly pro zákazníka zakoupeny služby.

## **11. Odpovědnost účastníka zájezdu**

**11.1.** Účastník zájezdu plně odpovídá za následky vzniklé neplatností jeho cestovních dokladů dle požadavku navštívených států či nedodržení vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

**11.2.** Účastník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí a uhradí přímo na místě nebo CK eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ.

**11.3.** Účastník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informačního charakteru.

**11.4.** V případě, že si účastník objedná u CK zajištění vstupních víz, je povinen poskytnout zástupci CK cestovní pas a další, zastupitelským úřadem požadované doklady, formuláře, fotografie atd. v termínu určeném CK.

**11.5.** Každý účastník zájezdu se ho účastní na vlastní nebezpečí. Je povinen dbát pokynů průvodců, dodržovat stanovený program a případně používat předepsané bezpečnostní vybavení.

**11.6.** V případě individuálního programu se účastník zavazuje informovat o svých plánech či trase průvodce. Ten má právo mu tuto trasu zakázat v případě nedostatečné zkušenosti, fyzické zdatnosti, výbavy nebo s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu.

**11.7.** Průvodce či jiná osoba pověřená CK je oprávněn bez náhrady vyloučit ze zájezdu účastníka, který hrubě narušuje průběh zájezdu či obtěžuje své spolucestující. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempech, chatách a hotelech. Dopravce je oprávněn bez náhrady vyloučit z dopravy účastníka zájezdu při porušení přepravního řádu v dopravních prostředcích. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

**11.8.** Účastník prohlašuje, že bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu.

## **12. Závěrečná ustanovení**

**12.1.** Zákazník svým podpisem SoZ potvrzuje, že se seznámil s obsahem SoZ, souhlasí s ním, že je v souladu s jeho vůlí a přijímá ho v plném rozsahu. Dále tímto potvrzuje, že převzal katalog nebo nabídku CK, které jsou nedílnou součástí SoZ.

**12.2.** V katalogu, kterým se rozumí veškerý písemný nabídkový materiál CK a jehož obsah je zveřejněn na webu

www.alvarez.cz., jsou obsaženy bližší údaje o zájezdu, rozsah objednaných služeb, informace o pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., způsob, jak uplatnit své nároky plynoucí z vady zájezdu, jakož i podmínky úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto SoZ zákazník povinen uhradit CK.

**12.3.** Zákazník se zavazuje kontaktovat CK v případě, že mu nebyly ve stanoveném termínu 7 dní před zájezdem doručeny pokyny k zájezdu. V opačném případě se má za to, že podrobné pokyny obdržel.

**12.4.** Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto SoZ se řídí těmito VOP, zákonem číslo 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb., zákonem č. 101/2001 o ochraně osobních údajů, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy v platném znění.

**12.5.** Zákazník bere na vědomí, že doklad o povinném smluvním pojištění CK proti úpadku obdrží současně s potvrzenou SoZ. Dále zákazník bere na vědomí, že výše uvedené odstupné je nedílnou součástí SoZ a souhlasí s ním. Zákazník je zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

**12.6.** Zákazník souhlasí s použitím poskytnutých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., a to pouze za účelem evidence a zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu, dále pro potřeby pojišťovny poskytující zdravotní pojištění či dalších dodavatelů služeb cestovního ruchu plynoucích ze SoZ.

**12.7.** Zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení CK a jejích obchodních zástupců ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb.

**12.8.** Zákazník souhlasí s předáním jména, e-mailové adresy, názvu a termínu absolvovaného zájezdu třetí osobě za účelem získání reakcí formou dotazníků zasílaných prostřednictvím automatizované elektronické komunikace. Tento souhlas je možné kdykoli písemně zrušit či odvolat.

**12.9.** Případná neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost VOP a SoZ.

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti 01.11.2017 a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky z 01.11.2016.**