

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře Ing. Eva Malá – Allegro

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „Podmínky“) cestovní kanceláře Ing. Eva Malá - Allegro (dále jen „Allegro“) upravují práva a povinnosti Allegro a zákazníka a jsou platné pro všechny zájezdy, jednotlivé služby cestovního ruchu a kombinace služeb cestovního ruchu na základě individuálního požadavku, sestavené pořadatelem zájezdu Allegro, IČ: 436 388 13, s místem podnikání Miranova 1550/8a, Praha 10, 102 00 a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Allegro.

I. SMLUVNÍ STRANY

Smluvními stranami jsou:

- a) Pořadatel zájezdu cestovní kancelář Ing. Eva Malá - Allegro, IČ: 436 388 13, s místem podnikání Miranova 1550/8a, Praha 10, PSČ 102 00.
- b) Zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“). Pod pojmem zákazník je dále nutno rozumět i účastníka zájezdu či příjemce jednotlivé služby, v jehož prospěch byla uzavřena nebo na nějž byla převedena smlouva o zájezdu, potvrzení o zájezdu nebo jiná smlouva.

II. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:
 - a) kombinace služeb cestovního ruchu sestavené, nabízené a prodávané Allegrem za souhrnnou cenu, která splňuje znaky zájezdu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále podle Zákona č. 89/2012 Sb., díl 6 Zájezd, § 2521 a následující občanského zákoníku (dále jen „zájezd“),
 - b) ubytovacích, stravovacích a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje Allegro zákazníkům dle jejich individuálních přání a požadavků jako jednotlivé služby či jejich kombinaci (dále jen „jednotlivé služby“ či „služby“).
2. Podle předmětu smluvního vztahu jsou stanoveny v následujících odstavcích příslušné smluvní podmínky.
3. Předmětem (součástí) smluvního vztahu založeného smlouvou o zájezdu nejsou služby cestovního ruchu, jež jsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu (resp. jiné služby), pokud nejsou výslovně specifikovány ve smlouvě o zájezdu, nebo v potvrzení o zájezdu.
Předmětem smluvního vztahu založeného smlouvou o zájezdu rovněž nejsou služby cestovního ruchu či jednotlivé služby, které jsou v návrhu programu uvedeny a specifikovány jako „Doplňkové služby“ nebo „Informace“, nabízené třetí stranou k zájezdu (resp. jiné službě).

III. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi Allegrem a zákazníkem s předmětem dle čl. II. odst. 1. a) těchto Podmínek vzniká a nabývá účinnosti okamžikem uzavření smlouvy o zájezdu, tj. podpisem smlouvy zákazníkem, příp. jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci a jejím potvrzením ze strany Allegra. Obsah smlouvy o zájezdu je specifikován touto smlouvou, popř. potvrzením zájezdu a těmito Podmínkami. Smluvní vztah vstupuje v platnost úhradou zálohy ve stanovené výši dle čl. IV těchto Podmínek.
2. Smluvní vztah mezi Allegrem a zákazníkem s předmětem dle čl. II odst. 1. b) těchto Podmínek vzniká a nabývá účinnosti okamžikem uzavření jiné smlouvy, tj. podpisem této smlouvy zákazníkem, příp. jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci a jejím potvrzením ze strany Allegra. Obsah jiné smlouvy je specifikován touto smlouvou, popř. nabídkou a těmito Podmínkami, popř. jinými zvláštními podmínkami přiloženými k této smlouvě jako její nedílná součást a vstupuje v platnost úhradou zálohy ve stanovené výši dle čl. IV těchto Podmínek.
3. Podpisem řádně vyplněné smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy zákazník prohlašuje, že je mu znám plný obsah smlouvy o

zájezdu či jiné smlouvy a potvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

4. Potvrzením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy ze strany Allegra se Allegro zavazuje poskytnout zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.
5. Podpisem smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy dle odst. 1. a 2. tohoto článku zákazník vyslovuje svůj souhlas s tím, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, Allegro shromažďovalo a zpracovávalo osobní údaje zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného zájezdu či služeb a pro nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných Allegrem.

IV. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Allegro má právo na zaplacení ceny sjednaných služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím těchto služeb uhradit.
2. Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou pro každý zájezd jmenovitě uvedeny v potvrzení zájezdu zpracované na základě individuální poptávky Allegra či v nabídkovém letáku Allegra. Pokud z naléhavých a nepředvídaných důvodů nebude moci cestovní kancelář po zahájení zájezdu dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout služby zahrnuté v ceně, bude cestovní kancelář postupovat takto:
 - zajistí náhradní program a služby srovnatelné s původními službami
 - zajistí náhradní program a služby v nižší kvalitě a upraví celkovou cenu zájezdu nebo vrátí poměrnou část již zaplacené ceny zájezdu.
3. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% ceny služeb, pokud není stanoveno jinak. Doplatek do plné ceny služeb je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před termínem realizace služeb, není-li dohodnuto jinak. Jiné platební podmínky jsou dány platebním harmonogramem, jenž je součástí smlouvy o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 35 dní před termínem realizace služeb, je zákazník povinen uhradit 100% ceny služeb při vzniku smluvního vztahu.
4. Za okamžik zaplacení ceny služeb se považuje den převzetí hotovosti či připsání platby na účet Allegra do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má Allegro právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.
5. Allegro je oprávněno jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve smlouvě, jestliže dojde ke zvýšení:
 - a) ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot nebo
 - b) plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
 - c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde u zájezdů nebo služeb do 20. dne před jejich realizací
6. Způsob zvýšení ceny zájezdu nebo služeb se stanovuje takto:
 - a) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. a) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnutá ve smlouvě o zájezdu, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší cena za dopravu (včetně ceny pohonných hmot) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu nebo věc, a kterou bude Allegro muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně dopravy původně dohodnuté. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.

- b) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. b) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnuté ve smlouvě o zájezdu, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší cena za platby spojené s dopravou (např. letištní poplatky) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu nebo věc, a kterou bude Allegro muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně za platby spojené s dopravou původně dohodnuté. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.
- c) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. c) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnutá ve smlouvě o zájezdu, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, které odpovídá výše rozdílu mezi směnným kursem české koruny použitým pro stanovení ceny zájezdu nebo služby (tj. směnného kursu české koruny z doby vytvoření cenové nabídky zájezdu nebo služby; nebude-li možné tuto dobu určit, pak se vychází z okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy) a směnným kursem české koruny v okamžiku takto učiněného zvýšení ceny jednostranným úkonem, přičemž cena zájezdu nebo služby bude zvýšena o částku v průměru přesahující 10% stanovený rozdíl. Směrodatně tedy je, o kolik procentních bodů směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu nebo služby v průměru přesáhne hranici 10 % v době zvýšení ceny jednostranným úkonem. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.
- d) Písemné oznámení (i elektronické) o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno na adresu (i e-mailovou) uvedenou zákazníkem ve smlouvě nejpozději 21 dní před začátkem čerpání služeb, jinak Allegru nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně. Zákazník je povinen do 5 dnů od tohoto oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně. Při porušení tohoto závazku má Allegro právo od příslušné smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.
7. Je-li Allegro nuceno zvýšit cenu z jiných než uvedených důvodů, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Allegro a zákazník postupují v tomto případě způsobem uvedeným v článku VII odst. 2 těchto Podmínek.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:
- vyžadovat řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
 - vyžadovat od Allegra informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a dotýkají se smluvně sjednaných služeb
 - být seznámen s případnými změnami v programu, rozsahu služeb a v ceně zájezdu, resp. jednotlivých služeb
 - kdykoliv před realizací zájezdu nebo před čerpáním služeb odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v článku IX. těchto Podmínek
 - na reklamaci vad a jejich vyřízení v souladu s ustanovením článku X. těchto Podmínek
 - u zájezdů písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení; oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s již uzavřenou smlouvou o zájezdu a prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky pro poskytnutí zájezdu, pokud jsou takové podmínky stanoveny ve smlouvě o zájezdu či potvrzení zájezdu; dnem doručení oznámení Allegru se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Toto oznámení musí být doručeno Allegru ve stanovené lhůtě, dohodnuté s Allegrem tak, aby Allegro bylo schopna nového zákazníka odbavit a vybavit náležitými doklady (vstupními vízy apod.)
 - u zájezdů na poskytnutí nejpozději do 7 dnů před realizací zájezdu dalších písemných podrobných informací souvisejících se zájezdem, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Allegru známy, pokud nejsou již
- obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v potvrzení zájezdu, které zákazník obdržel (pokyny na cestu)
- h) na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami
2. Zákazník se zavazuje zejména:
- uhradit Allegru sjednanou cenu služeb dle podmínek uvedených v článku IV. těchto Podmínek
 - poskytnout Allegru nezbytnou součinnost, která je zapotřebí k zajištění služeb, především pravdivě a úplně uvádět údaje požadované ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie, vyplněné formuláře apod.) podle oprávněných požadavků Allegra
 - řídit se informačními materiály, které upřesňují konkrétní podmínky pro zájezd či jednotlivou službu a ústními pokyny průvodce či zástupce Allegra v místě pobytu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů
 - nahlásit účast cizích státních příslušníků
 - zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
 - předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu
 - bez zbytečného odkladu sdělovat Allegru své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
 - převzít od Allegra doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) podle pokynů na cestu, se všemi požadovanými doklady a platnými vízy (není-li dohodnuto jinak)
 - mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i pro tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník
 - splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy
 - v případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení spolu s původním zákazníkem společně a nerozdílně odpovídat za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou
 - v případě odstoupení od smlouvy oznámit své odstoupení způsobem uvedeným v článku IX. těchto Podmínek
3. K povinnostem zákazníků – zástupců právnických osob, nebo ucelených skupin, které jsou účastníky smluvního vztahu, patří:
- seznámit všechny účastníky zájezdu s těmito Podmínkami a s dalšími informacemi, které od Allegra obdrží
 - zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků dané těmito Podmínkami
 - určit vedoucího skupiny, který bude v průběhu zájezdu zabezpečovat řádné poskytování služeb v případě, že není v rámci sjednaných služeb Allegrem zajištěn doprovod průvodcem
 - odevzdat ve stanovené lhůtě Allegru seznam účastníků s požadovanými údaji

VI. PRÁVA A POVINNOSTI Allegra

- K právům a povinnostem zákazníka uvedeným v článku V. těchto Podmínek se vztahují odpovídající práva a povinnosti Allegra.
- Allegro je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Allegru známy.
- Allegro není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- U zájezdu pořádaných Allegro poskytne 7 dnů před zahájením zájezdu zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech

skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou mu známy (pokyny na cestu), pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu či potvrzení zájezdu.

VII. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB PŘED JEJICH REALIZACÍ ZE STRANY Allegra

1. Zrušení zájezdu či jednotlivých služeb:
 - a) Allegro je oprávněno zrušit zájezd či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání v případě, že z jakýchkoliv objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. Dále je Allegro oprávněno zrušit zájezd v případě, že realizace zájezdu je podmíněna určitým minimálním počtem účastníků zájezdu uvedeným v potvrzení zájezdu. Zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků zájezdu je Allegro povinno písemně oznámit zákazníkovi nejpozději do 14 dnů před započítáním zájezdu.
 - b) Zruší-li Allegro zájezd či jednotlivé služby dle písm. a) tohoto odstavce, má zákazník právo požadovat, aby mu byl Allegrem na základě nové smlouvy byl poskytnut jiný zájezd či služby nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu či službě, může-li Allegro takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je Allegro povinno bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdrželo na úhradu ceny zájezdu nebo služby podle zrušené smlouvy. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě smlouvy původní se považují za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena zájezdu či služby nižší než již uskutečněné platby, je Allegro povinno tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.
 - c) Dále je Allegro oprávněno zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat, nemohlo zabránit.
2. Změna zájezdu nebo jednotlivých služeb:
 - a) Změny, které nejsou změnou podmínek smlouvy, a odchylky jednotlivých služeb Allegra od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, event. programu během poznávacího výletu.
 - b) Zákazník bere na vědomí, že nelze zcela vyloučit možnost zpoždění dopravy, a to z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávek či jiných zásahů vyšší moci. Cestující by měl vzít při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. v úvahu možnost výrazného zpoždění. Allegro neodpovídá za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy.
 - c) Je-li Allegro nuceno z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy před započítáním zájezdu nebo před čerpáním jednotlivých služeb, je povinno tyto změny zákazníkovi oznámit bez zbytečného odkladu a může mu navrhnout změnu smlouvy. Vede-li navrhovaná změna podmínek smlouvy i ke změně ceny zájezdu nebo služeb, musí být nová cena v návrhu uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude s navrhovanou změnou souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené Allegrem, která nesmí být kratší než 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. V takovém případě je zákazník povinen do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy uhradit případný rozdíl v ceně služeb. Při porušení tohoto závazku má Allegro právo od příslušné smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody. V případě, že zákazník od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jiné služby nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu, resp. službám, může-li Allegro takový zájezd nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je Allegro povinno vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu vše, co od něj obdrželo na úhradu zájezdu, resp. služeb podle zrušené smlouvy. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě smlouvy původní se

považují za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena zájezdu, resp. služeb nižší než již uskutečněné platby, je Allegro povinno tento rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

- d) V případě, že Allegro zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

VIII. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Ceny jsou zpravidla stanovovány jako ceny za osobu ve dvoulůžkovém pokoji při obsazení dvěma osobami. Pokud nastane situace, kdy zákazník cestuje sám nebo jeho spolucestující zruší svou účast, je zákazník povinen uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj, pokud se nepodaří obsadit druhé lůžko v jeho pokoji dalším zákazníkem.

IX. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. Zákazník může před započítáním zájezdu či před započítáním čerpání služeb kdykoliv odstoupit od smlouvy:
 - a) bez udání důvodu,
 - b) v případě změny dle článku VII. odst. 2 písm. c) těchto podmínek,
 - c) z důvodu porušení povinností cestovní kanceláře vyplývajících ze smlouvy.
2. V případě, že nedojde k uzavření nové smlouvy dle článku VII. těchto Podmínek, může Allegro před započítáním zájezdu či čerpáním služeb od smlouvy odstoupit:
 - a) Z důvodu zrušení zájezdu,
 - b) Z důvodu porušení povinností zákazníkem.
3. Allegro je oprávněno v průběhu zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb od smlouvy odstoupit a zákazníka ze zájezdu či čerpání služby vyloučit v případě, že zákazník hrubě porušil právní předpisy České republiky či navštíveného státu či svým chováním vážně narušil program zájezdu či průběh čerpání služeb.
4. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí zákazník učinit písemně a zaslat doporučenou poštou na adresu Allegra. Oznámení musí obsahovat identifikaci smlouvy, od které zákazník odstoupuje. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení tohoto oznámení Allegru.
5. Allegro musí oznámení o odstoupení od smlouvy oznámit zákazníkovi písemně a předat mu je buď osobně, nebo zaslat doporučenou poštou na adresu uvedenou ve smlouvě. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení tohoto oznámení zákazníkovi.
6. Při odstoupení od smlouvy z důvodů na straně zákazníka, nebo odstoupí-li Allegro od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, je zákazník povinen zaplatit Allegru odstupné v níže stanovené výši, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak:
 - 1000,- Kč/os. jako manipulační poplatek v každém případě
 - 30% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy do 93 dnů před započítáním zájezdu či čerpáním služeb
 - 70% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy mezi 92. – 33. dnem před započítáním zájezdu či čerpáním služeb
 - 80% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy mezi 32. – 7. dnem před započítáním zájezdu, či čerpáním služeb
 - 100% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení 6 dnů před započítáním zájezdu či čerpáním služeb.
7. Nenastoupí-li zákazník zájezd či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy, nebo nesplní některou povinnost dle článku V., je zákazník povinen uhradit Allegru 100% ceny sjednaných služeb.
8. Uzavření cestovní pojištění je nevratné, v případě storna rezervace ze strany zákazníka činí stornovací poplatek 100% z ceny pojištění.
9. Zprostředkovává-li Allegro podávání žádosti o udělení vstupních víz a podobných dokumentů pro zákazníky, v žádném případě nenese zodpovědnost za příp. neudělení víza příslušným

konzulárním úřadem. V případě, že zastupitelský úřad neudělí zákazníkovi vstupní vízum anebo mu imigrační úřady na hranicích nepovolí vstup do země, a zákazník tak nemůže čerpat sjednané služby, považuje se tato skutečnost za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a platí pro tento případ lhůta a výše stornopoplatků dle čl. IX. bodu 6. těchto podmínek.

- Allegro je oprávněno odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu či jednotlivých služeb. Jestliže složená záloha je pro úhradu storno poplatků nedostačující, je zákazník povinen doplatit rozdíl bez zbytečného prodloužení, nejpozději do 7 dnů od odstoupení od smlouvy.
- Přeplatek za zrušený zájezd či jednotlivou službu bude po výpočtu odstupného a jeho odečtení od uhrazené zálohy nebo ceny zájezdu či jednotlivé služby vyplacen zákazníkovi Allegrem do 7 dnů od oznámení o odstoupení od smlouvy učiněném dle těchto Podmínek.
- Při určování počtu dnů pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Nezapočítává se naopak den odjezdu, odletu či nástupu na příslušný zájezd či k čerpání služeb.

X. REKLAMACE

- V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, které byly sjednány ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, rozhodnutí o reklamaci upravuje Reklamační řád Allegra.
- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci vážně, určitě, srozumitelně a včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. K tomu je zákazník povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost. Nejpozději je zákazník povinen uplatnit reklamaci do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo skončení čerpání jednotlivé služby. Nedojde-li k uplatnění tohoto práva v příslušné lhůtě, právo na reklamaci zaniká.
- Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně. V případě ústního uplatnění reklamace vydá Allegro zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace. Potvrzení o přijetí reklamace nebo písemné uplatnění reklamace musí obsahovat údaje o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaké vyřízení reklamace požaduje. Allegro vydá při vyřízení reklamace zákazníkovi písemné potvrzení o tom, jakým způsobem a kdy byla reklamace vyřízena, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány, které mu již poskytnuty byly nebo které mu být poskytnuty měly, je pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout, je-li to možné, o reklamaci ihned, jinak vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta delší. Uplatní-li zákazník reklamaci u zprostředkovatele služeb, u kterého reklamované služby zakoupil, pak uvedená lhůta k vyřízení reklamace běží od okamžiku, kdy se Allegro o uplatnění reklamace dozvědělo.
- Jestliže dojde během letu k ztrátě nebo poškození zavazadla, musí být bezpodmínečně na místě vyhotoveno oznámení o škodě (P.I.R.) u letecké společnosti, která přepravu uskutečnila. Podle přepravních podmínek leteckých společností je oznámení o škodě zpravidla nezbytným předpokladem pro uplatnění nároků na náhradu škody. Zástupce Allegra není oprávněn uznávat jakékoli nároky. Ztrátu, poškození či zpoždění zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.
- Při zakoupení zájezdu bez doprovodu průvodce či jiného zástupce Allegra je zákazník v případě výskytu vady sjednaných a poskytovaných služeb povinen telefonicky kontaktovat cestovní kancelář Allegro na telefonní kontakt uvedený v pokynech na cestu a prostřednictvím tohoto kontaktu uplatnit a

reklamovat příslušnou vadu; jinak se vystavuje nebezpečí, že případná pozdější reklamace nemusí být úspěšně vyřízena s ohledem na nemožnost prokázat tvrzení o existenci vady příslušných služeb.

- Allegro zásadně neodpovídá za komoditní náplň výstav, veletrhů a jiných odborných akcí, stejně tak jako za neuskutečnění obchodní jednání a obchodní záměry účastníků u zájezdu nebo kombinace služeb pro pracovní cesty. Náhrady škod, ušlých zisků ani jakákoli jiná plnění jsou ze strany Allegra za taková neuskutečnění jednání či obchody i za jakékoli jiné neuskutečnění záměry a za případy podobné povahy zcela vyloučeny.

XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- Zákazník je povinen si počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Zákazník je povinen, v rámci zákonných ustanovení, učinit vše pro to, aby předcházel vzniku škody, přispěl k odstranění poškození a případně vzniklou škodu udržoval v co nejmenším rozsahu.
- Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Gualaajare, 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.
- Allegro neručí za skutečnosti vzniklé během cesty vyšší mocí, změnou letového řádu, za změny v letecké dopravě, za škody způsobené leteckou a dopravní společností, za ztrátu zavazadel a za škody způsobené terorismem, ozbrojenými a válečnými konflikty.

XII. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ

Allegro je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. u pojišťovny Generali. Certifikát o platném pojištění je dostupný na internetových stránkách www.allegrotravel.cz.

XIII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

O typu a rozsahu případného pojištění zahrnutého do ceny zájezdu jsou zákazníci informováni v potvrzení zájezdu. V ceně nabízených zájezdů obvykle cestovní pojištění zahrnuté není a Allegro důrazně upozorňuje na nezbytnost uzavřít individuálně cestovní pojištění s příslušnou pojišťovnou. V případě pojistné události a pojistného plnění se klient obrací přímo na pojišťovnu.

XIV. USTANOVENÍ PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ

- Údaje (vč. cenových informací) uvedené v nabídkách, nabídkových letácích nebo jiných tištěných informacích (dále jen „propagační materiál“) jsou platné v době (dále jen „doba platnosti“), která je v propagačním materiálu výslovně uvedena, není-li v propagačním materiálu doba platnosti uvedena, jsou uvedené údaje platné v době jeho vydání. Po uplynutí doby platnosti se uvedené údaje považují za informativní a nezávazné, přičemž platné údaje lze získat na vyžádání u Allegra. Allegro si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoli údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených v propagačních materiálech a na webu www.allegrotravel.cz. Allegro neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF.
- Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných smluvních podmínek.

Tyto podmínky vstupují v platnost dnem: 1. 9.2017.

REKLAMAČNÍ ŘÁD cestovní kanceláře Ing. Eva Malá – Allegro

1. Předmět

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti Allegra za vady poskytnuté služby (reklamacie) vč. podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
- 1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované Allegrem s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraniční dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

2. Uplatňování reklamací

- 2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Allegrem zákazník uplatňuje v provozovně Allegra, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného Allegrem pověřeného zástupce.
- 2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.
- 2.3. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu, bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu, Allegro mu slevu z ceny nepřizná.
- 2.4. Práva z odpovědnosti za vady ubytování je třeba rovněž uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce.
- 2.5. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je obsahem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit; současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. Vyřizování reklamací

- 3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny Allegro poskytující předmětné služby nebo jiný Allegrem pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.
- 3.2. V případě ústního podání reklamace (např. v místě poskytované služby) je povinen průvodce zájezdu, delegát nebo jiný Allegrem pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci Allegra písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce Allegra. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto

dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

- 3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.
4. **Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací**
 - 4.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému PKTO pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
 - 4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce Allegra a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
5. **Způsoby vyřízení reklamace**
 - 5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak Allegro poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
 - 5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
 - 5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Allegro (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Allegrem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
6. **Ostatní ustanovení**
 - 6.1. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění.
 - 6.2. V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, je místně příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 10 a Městský soud v Praze.
7. **Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 01. 09. 2017

V Praze, dne 01. 09. 2017