

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky ESO travel a.s., se sídlem Korunovační 22, 170 00 Praha 7, IČO 27957039 jirí dle CZ27957039 jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu, které poskytuje na základě koncesní listiny (dále jen „přílohy“).
2. Všeobecné smluvní podmínky ESO travel a.s. tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a ESO travel a.s.

Článek I. - PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- a) zájezdu (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) nebo 2. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka, jako například pořádání seminářů, služebních cest (dále jen „jednotlivé služby“).

Článek II. - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří ESO travel a.s., se sídlem Korunovační 22, 170 00 Praha 7 a zákazníkem (příp. jeho právomocným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem řádně vyplněné a podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené cestovní kanceláří ESO travel, případně jejím zplnomocněným zástupcem.

Článek III. - ÚČASTNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

1. ESO travel a.s., se sídlem Korunovační 22, 170 00 Praha 7, IČO 27957039 zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 12329, který do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím svých vlastních prostředků míst nebo prostřednictvím obchodních zástupců (dále jen „ESO travel“) a
2. Zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek IV. - CENA ZÁJEZDU

1. Ceny zájezdu zahrnují dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, letecká a bezpečnostní taxy, palivo, výpiplátek a stravování podle vlastního výběru, případně program během zájezdu, průvodce u skupinových zájezdů, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v cestovní smlouvě.
2. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Cenu zájezdu platí objednatel zájezdu v hotovosti nebo platební kartou v provozovně CK nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK uvedený v cestovní smlouvě. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání platby na účet ESO travel.
3. Objednatel zájezdu je povinen celou cenu zájezdu uhradit tak, aby byla nejpozději 28 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovně CK nebo připsána na účet CK.
4. Cenová garance spolehlivosti ESO travel. Ceny zájezdu byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných ke dni 30. prosince 2024. Pokud do 30. prosince 2024 dojde k výrazné změně kurzů, ESO travel disponuje mechanismy, které umožní dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny našich zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých allocationů v zahraničí absorbovat až 10% pokles kurzu české koruny vzhledem k aktuálním katastrálním cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář ESO travel nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů.

5. Cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě je ESO travel oprávněna jednostranně zvýšit:

- a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
- b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. leteckých, bezpečnostních a přístavních poplatků
- c) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu českých zájezdů v cíli země. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena zájezdu, je uveden v katalogu, který mu nebo jiné formě nabídky zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníku odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má ESO travel právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 852g obč. zák.) a platí ustanovení článku VIII – stor-nor podmínky.

Článek V. - PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cestovní kancelář ESO travel má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a čerpáním.
2. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši 30% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy.
3. Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 28 dnů před odletem byl připsán na účet cestovní kanceláře ESO travel.
4. Při uzavření cestovní smlouvy a autorizovaného prodeje složí zákazník zálohu na účet cestovní kanceláře ESO travel. Doplatek zájezdu používá zákazník přímo na účet cestovní kanceláře ESO travel. Autorizovaný prodejce není inkasním místem cestovní kanceláře ESO travel. CK bude považovat povinnost zákazníka uhradit cestu zájezdu za splněnou až okamžikem, kdy jí bude částka za zájezd předána, resp. připsána na účet. Poplatky za změny v knihovně a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. Je-li zřejmé, že cestovní smlouva bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník zájezdu povinen uhradit celou cenu zájezdu, tedy 100% ceny, v den podpisu cestovní smlouvy zákazníkem.
5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář ESO travel oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozorňování a od smlouvy odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).
6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plnění zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahájíme, nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí služeb) ze strany CK.
7. U jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu. U zájezdu na vlastní objednávku (na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100% ceny zájezdu, pokud není domluveno jiným způsobem.
8. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem zájezdu, nemají vliv na cenu plátbu v době podpisu cestovní smlouvy zákazníkem zájezdu.

Článek VI. - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinení cestovní kanceláře ESO travel dohodnuté služby nejvýpěrá, nemá právo na jejich náhradu.
- b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- c) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII.
- d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem ESO travel a článkem X. této smlouvy.
- e) právo na ochranu osobních dat a informací o ctech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami

2. U zájezdu právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ESO travel známý, pokud ne jsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovy předán, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb

- g) právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout cestovní kanceláři ESO travel součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kancelář požadované pro zajištění zájezdu, zejména: jakýchkoli změn kontaktních údajů a předložit další doklady k žádosti o udelení vízy, pokud si tuto službu u CK objedná
- b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- c) předložit souhlasnost zákonnému zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít cestovní smlouvu/smlouvy na služby čerpání v zahraničí
- d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem
- e) převzít od cestovní kanceláře ESO travel doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překlontovat a řídit se jimi, a dostávat se ve stanoveném case na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce ESO travel
- f) být zbytečného odkladu sdělovat ESO travel své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, pokud je vyžadováno), dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů a pravidel dané země, do které cestuje. Zákazník zájezdu je povinen zajistit, aby účastníci zájezdu, v jejichž pospěchu uzavřel cestovní smlouvu, měli u sebe po celou dobu zájezdu všechny doklady o zaplacení a na požádání je předložili ke kontrole pracovníkům CK. Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů země, kam cestují a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nesé zákazník

- h) držet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či odpuzpovat ostatní účastníky zájezdu
- i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo ESO travel a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zájezdu dle cestovní smlouvy
- j) řídit se pokyny prováděnými zájezdu nebo jiné ESO travel určené osoby a držet se stanovený program
- k) splnit očekávání, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy
- l) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy ESO travel oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII.
- m) z účastní na zájezdu nepřijíždí pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s nemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou služby, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následně úhradu takových dodatků vyžádaných zákazníkem.
- n) klient je odpovědný za správné vedení svého menajipřijmení a spolucejstujících v cestovní smlouvě.
- o) K povinnostem účastníků – právnických osob dle patří:

- a) seznámit se smlouvou s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře ESO travel, jakož i s dalšími informacemi, které od ESO travel obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb
- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojistovny, který obdrží dle článku XI.
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž neseletem může být jen jednotlivý účastník
- d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dochůzky s ESO travel není zajištěn doprovod průvodcem ESO travel. Tento vedoucí organizace zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

Článek VII. – POVINNOSTI A PRÁVA ESO travel

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. se vztahují odpovídající povinnosti a práva ESO travel.
2. ESO travel je povinna provádět a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ESO travel známý.
3. ESO travel není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
4. ESO travel je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úmrtí dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž ESO travel uzavřel cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. ESO travel je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojistovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
5. Náhradu škody vzniklou z porušení závazků ESO travel ze smlouvy, není ESO travel povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědností řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, který vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

Článek VIII. - ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRAVNÍ NÁSLEDKY

a) Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu v průběhu zájezdu a čerpání služeb

1. ESO travel je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nebo ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. ESO travel má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku nevdůvoditelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení všeho úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře ESO travel od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné a CK je k nim oprávněna. Takovéto změny je povinna zákazníkovi oznámit v nejkratším možném termínu. Jedná se zejména o změny důru dopravě, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu event. programu během zájezdu. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změny cestovní smlouvy od cestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí (§ 852e obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit ESO travel rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy.
2. Cestovní kancelář ESO travel neručí za případné pozdější a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných kóridorů. Cestující musí při plánování příjít, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného pozdější. Cestovní kancelář ESO travel neručí za škody, které mohou vzniknout v důsledku změny. 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 plílet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. V případě pozdější nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy.
3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Jestliže ESO travel zruší zájezd v důsledku nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději výše ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.
4. Cestovní kancelář ESO travel je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi služby z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě. V případě, že cestovní kancelář ESO travel 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.
5. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní poruchy, zavedení vízové povinnosti, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář ESO travel nemohla ovlivnit ani předvídát). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. U poznavných zájezdů upozorňujeme na určení omezení náležitých historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu. Lodní společnosti si vyhrazují právo změnit trasu plavby, případně plavbu zrušit. Důvodem takového kroku mohou být povinnosti či bezpečnostní podmínky, aktuální politická situace, epidemie nebo jiné neočekávané události spadající do kategorie víz major. Nachází-li se loď na moři, má absolutní právo rozhodování kapitán daného plavidla. CK ESO travel nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost. V takových případech klientům nevzniká nárok na odškodnění za plavbu nebo její část.

6. U požadují pořádkých cestovní kanceláři ESO travel je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a jiným považovaný za dny prodloužení rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. akční pobyt.
7. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i a část pobytu. Další nároky vůči cestovní kanceláři ESO travel jsou vyloučeny.
8. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má cestovní kancelář ESO travel nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
9. Změny smluvních podmínek na základě práni zákazníka

ESO travel na práni zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

V případě změny jména cestujícího nebo hotelu v téže destinaci (pokud je to možné) účtuje ESO travel poplatek:

- od potvrzení přihlášky do 31. dne před odletem 5.000,- Kč nebo skutečně již vynaložené náklady,
- od 30. dne před odletem se změna knihovny posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených stornopodmínek. Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zakázání.

Článek IX. - Odstoupení od smlouvy a stornopodmínky

1. ESO travel je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jejích důvodů uvedených v těchto podmínkách, od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí ESO travel zákazníkovi. Ústní odstoupení od smlouvy nastává dím doručení oznámení.
2. Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.
3. Není-li před odletem odstoupení zákazníků od smlouvy porušení povinností ESO travel stanovené smlouvou nebo odstoupí-li ESO travel před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit ESO travel odstupné ve výši:

1.000,- Kč za osobu od potvrzení přihlášky do 60. dne před odletem

30% z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 30. dne před odletem

50% z celkové ceny zájezdu od 29. dne do 21. dne před odletem

70% z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 15. dne před odletem

80% z celkové ceny zájezdu od 14. dne do 4. dne před odletem

100% z celkové ceny zájezdu od 3. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká.

Platí však, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především na leteckou přepravu, lodní přepravu a ubytování.

4. ESO travel má právo odstoupit od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinný odstoupení.

5. Cestovní kancelář ESO travel může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvy vypovědět v těchto případech:

- a) neprodělné, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení akciovití části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři zálohu spojené se zpatčení dopravě. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu. Průvodce zájezdu či delegát je pak oprávněn takového účastníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb.
- b) 7 dní před započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je oabatem informován a má právo nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihovny.
- c) 7 dní před termínem zájezdu zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář ESO travel ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna.
- d) Bez zastavení služby – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterými cestovní kancelář ESO travel nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář ESO travel má právo na úhradu dohodnutých poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je cestovní kancelář ESO travel povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.
6. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy poskytované ESO travel.
7. Skutečně vznikající náklady se rozumí původní náklady ESO travel a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzezným a zahraničním dodavatelům služeb.
8. Při účtení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinný odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt, apod.
10. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, je nevypěrá-li z cestovní smlouvy bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplní povinnosti dle čl.V, hradí 100% předem stanovené ceny.

Článek X. – REKLAMACE

1. Rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 852j, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochra-ně spotřebitele.

V případě vadné poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s ESO travel, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků poskytnutých z uzavřené cestovní smlouvy. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci bít-je upravuje Reklamační řád ESO travel, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách ESO travel a na webových stránkách společnosti.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných ESO travel (reklamace) musí být učiněno vážně, otě a srozumitelně.

Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje cestovní kanceláři, resp. jejím delegátovi zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkazností i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace velmi obtížná a ne vždy možná. Cestovní kancelář je povinna přiměřeně reagovat v letechkové síly provozovně, v jejím sídle a dále prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.

4. Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník travel uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Povinnost zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodání všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod. Lhůta pro vyřízení reklamace cestovní kanceláří je 30 dnů.

5. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, i pokud tak zákazník učiní řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

6. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce ESO travel či jiného ESO travel pověřeného zástupce a poskytl službu má vady, je zákazník povinen dít otě včasné a řádné uplatnění nároku vůči dodavatelskému poskytovateli služeb v tuzemsku či v zahraničí.

7. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příj, následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ESO travel (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a ESO travel zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Článek XI. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ A POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. Součástí zájezdu i služby cestovního ruchu ESO travel není pojištění letěbných výloh zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. Pojištění je pouze u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadel při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost letecké společnost. Tato zodpovědnost je omezena na 20,- USD za kilogram.
2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím ESO travel, a ten na vyžádání zákazníkovi takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.
3. Pokud zákazník nevyužije možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím ESO travel nebo pokud zákazník nebuje ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika z tím související. Důrazně upozorňujeme na nutnost uzavřít minimální pojištění letěbných výloh v zahraničí u některé ze známých cestovních pojišťoven. Podrobnější informace o cestovním pojištění a o pojištění si stoma cesty a nevyužíté dovolené objevuje katalog CK, úplné znění pojistných podmínek a je k dispozici v CK. V případě zakoupení cestovního pojištění klientem přímo jako součásti cestovní smlouvy, je CK v destinačním prostřednictvím svého průvodce/delegáta nápomoct, pokud je to možné, k řešení pojistné situace.

U pojistných smluv, které klient nezaujíždá přímo jako součást zájezdu, ale individuálně, nemůže být CK při řešení nenadě situací z provozních důvodů nápomoct. CK není oprávněna vstupovat do vztahu mezi zákazníkem a pojistovnou, působí pouze jako prostředník pro sjednání pojistné smlouvy a smluvní vztah v oblasti pojištění vzniká mezi pojistovnou a zákazníkem.

Cestovní kancelář ESO travel je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu (tato smlouva je uzavřena u ETISČ ITP s. r.o. Křížkova 36 a, Praha 8, číslo smlouvy 112000001) na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Cestovní kancelář ESO travel je povinna předat zákazníkovi doklad pojistovny, obsahující název pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku nesplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojistovnu, a to až do výše plnění, které mu pojistovna poskytla.

Článek XII. ZÁVERČNÁ USTANOVENÍ

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří ESO travel jen tehdy, není-li cestovní kancelář informována, či předem sjednan rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře ESO travel o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem. Katalog i ceník jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, tak jako i „Důležité informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb“, které jsou zřítupněny na www.esotravel.cz.

Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.9.2009.