VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky ESO travel a.s., se sídlem Korunovační 22, 170 00 Praha 7, IČO 27957039 DIČ CZ27957039 jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu, které poskytuje na základě koncesní listiny a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře ESO travel a.s., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak. (dále jen „Podmínky").
2. Cestovní kancelář ESO travel a.s. (dále ESO travel) jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) výhradně na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ).
2. Všeobecné smluvní podmínky ESO travel tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) 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:
1. zájezdů (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je ESO travel (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) nebo
2. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb prodávané jménem a na účet ESO travel jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka, jako například pořádání služebních cest, atd. (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 pravomocným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem řádně vyplněné a podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené cestovní kanceláří ESO travel, případně jejím zplnomocněným zástupcem.

Článek III. - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:
1. pořadatel 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 sítě vlastních prodejních 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 zájezdů zahrnují dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek 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 ve smlouvě o zájezdu.
2. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Cenu zájezdu platí objednavatel zájezdu v hotovosti nebo platební kartou v provozovnách CK nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK uvedeným ve smlouvě o zájezdu. 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. Objednavatel zájezdu je povinen celou cenu zájezdu uhradit tak, aby byla nejpozději 28 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovnách CK nebo připsána na účet CK.
4. Cenová garance společnosti ESO travel. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 dny po vydání aktuálního katalogového ceníku. Cestovní kancelář ESO travel disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny našich zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat až 10% pokles kurzu české koruny vzhledem k aktuálním katalogovým 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 o zájezdu je ESO travel oprávněna (dle (§ 2530 OZ) jednostranně zvýšit:
a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, 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 služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.
Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi 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 smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ) a platí ustanovení článku VIII – storno 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 smlouvy o zájezdu.
3. Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 28 dní před odletem byl připsán na účet cestovní kanceláře ESO travel. Při porušení tohoto závazku má ESO travel právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).
4. Při uzavření smlouvy o zájezdu u autorizovaného prodejce složí zákazník zálohu na účet cestovní kanceláře ESO travel. Doplatek zájezdu poukáže zákazník přímo na účet cestovní kanceláře ESO travel. Autorizovaný prodejce není inkasním místem cestovní kanceláře ESO travel. CK bude považovat povinnost zákazníka uhradit cenu zájezdu za splněnou až okamžikem, kdy jí bude částka za zájezd předána, resp. připsána na účet. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy o zájezdu (stornopoplatky) jsou splatné ihned. Je-li zřejmé, že smlouva o zájezdu 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 smlouvy o zájezdu zákazníkem.
5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář ESO travel oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozorňování a od smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky). V lodní přepravě se tato odpovědnost řídí Mezinárodní úmluvou vztahující se k přepravě osob a zavazadel na moři ze dne 13. 12. 1974 a jejím Protokolem z roku 1976 (tzv. Athénskou dohodou).
6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, 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 zájezdů na zvláštní 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 smlouvy o zájezdu zákazníkem, nemají vliv na cenu zájezdu platnou v době podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem.

Článek VI. - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:
a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře ESO travel dohodnuté služby nevyčerpá, 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 o zájezdu 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 cílech cest, které jsou obsahem smlouvy o zájezdu příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
f) u zájezdů 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 známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
g) právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, 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 úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě o zájezdu a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz, pokud si tuto službu u CK objednal
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 souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít smlouvu o zájezdu /smlouvu na služby čerpané v zahraničí
c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem
d) převzít od cestovní kanceláře ESO travel doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi, a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce ESO travel
e) bez zbytečného odkladu sdělovat ESO travel své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
f) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, apod. 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 prospěch uzavřel smlouvu o zájezdu, měli u sebe po celou dobu zájezdu veškeré 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 zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník
g) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci cestovní kanceláře ESO travel a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
h) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či odpuzovat 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 zajištěné dle smlouvy o zájezdu
j) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné ESO travel určené osoby a dodržovat stanovený program
k) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy
l) v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy o zájezdu ESO travel oznámit a zaplatit odstupné dle článku VIII.
m) z účasti na zájezdu nevyplývá 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 onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.
n) klient je odpovědný za správné uvedení svého jména/příjmení a spolucestujících ve smlouvě o zájezdu.
3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:
a) seznámit své účastníky 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 pojišťovny, který obdržel dle článku XI.
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník
d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s ESO travel není zajištěn doprovod průvodcem ESO travel. Tento vedoucí organizačně 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 pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ESO travel známy.
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 úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž ESO travel uzavřel smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. ESO travel je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně s smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
5. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku ESO travel ze smlouvy o zájezdu, není ESO travel povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost 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, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

ČLÁNEK VIII. - ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ 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 o zájezdu. ESO travel má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře ESO travel od dohodnutého obsahu smlouvy o zájezdu jsou v nutných případech přípustné a CK je k nim oprávněna. Takovéto změny je povinna zákazníkovi oznamovat v nejkratším možném termíně. Jedná se zejména o změny druhu dopravy event. programu během zájezdu. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn smlouvy o zájezdu od smlouvy o zájezdu neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit ESO travel rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy o zájezdu. Při porušení tohoto závazku má ESO travel právo od smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).
2. Cestovní kancelář ESO travel neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář ESO travel neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. V případě nočních letů, kdy je přílet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Jestliže ESO travel zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.
4. Cestovní kancelář ESO travel je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných 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 blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu 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 problémy, zavedení vízové povinnosti, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář ESO travel nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy o zájezdu. U poznávacích zájezdů upozorňujeme na určitá omezení návštěv 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 povětrnostní či bezpečnostní podmínky, aktuální politická situace, epidemie nebo jiné neočekávané události spadající do kategorie vis 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 plaveb si lodní společnosti vyhrazují právo na změnu kajuty z bezpečnostních, kapacitních či jiných důvodů. V případě změny bude klientovi poskytnuta kajuta minimálně stejné, nebo vyšší kategorie. CK ESO travel nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost.
7. U zájezdů pořádaných cestovní kanceláří ESO travel je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.
8. 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 na část pobytu. Další nároky vůči cestovní kanceláři ESO travel jsou vyloučeny.
9. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má cestovní kancelář ESO travel nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
b) Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka
ESO travel na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě o zájezdu. 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 toto 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 knihování posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených stornovacích podmínek. Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nové zaknihování.

Článek IX. - ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU A STORNOPODMÍNkY

1. ESO travel je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jiných důvodů uvedených v těchto podmínkách, od smlouvy o zájezdu odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu doručí ESO travel zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.
2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.
3. Není-li tedy důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinností ESO travel stanovené smlouvou o zájezdu nebo odstoupí-li ESO travel před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti 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. Storno letenky může činit až 100% kdykoliv ode dne jejího vystavení.
4. ESO travel má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.
5. Cestovní kancelář ESO travel může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy o zájezdu nebo po započetí cesty smlouvu o zájezdu vypovědět v těchto případech:
a) neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři náklady spojené se zpáteční dopravou. 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 započetím cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu /knihování.
c) 7 dní před termínem zahájení 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 stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář ESO travel nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář ESO travel má právo na úhradu dosud 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 vzniklými náklady se rozumí provozní náklady ESO travel a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
8. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt, apod.
9. ESO travel má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.
10. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, hradí 100% předem stanovené ceny.

Článek X. – REKLAMACE

1. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě o zájezdu s ESO travel, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže 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, určitě a srozumitelně.
Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu. Doporučujeme její uplatnění v místě reklamovaných služeb, a to proto, že uplatnění reklamace na místě umožňuje cestovní kanceláři, resp. jejímu delegátovi zajistit odstranění vady, s odstupem času je průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace velmi obtížná a ne vždy možná. Cestovní kancelář je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále prostřednictvím svého delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. ESO travel upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže ESO travel namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
3. Cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
Povinností zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod. Lhůta pro vyřízení reklamace cestovní kanceláři je 30 dnů.
4. Je-li uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, jsou lhůty stanovené právními předpisy podle předchozího odstavce zachovány, i pokud tak zákazník učinil 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.
5. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce ESO travel či jiného ESO travel pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. 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 zájezdů a služeb cestovního ruchu ESO travel není pojištění léčebných výloh zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu. Pojištění je pouze u leteckého dopravce. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost letecká 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 o zájezdu prostřednictvím ESO travel, a ten na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy o zájezdu zprostředkuje.
3. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy o zájezdu prostřednictvím ESO travel nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související. Důrazně upozorňujeme na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé ze známých cestovních pojišťoven. Podrobnější informace o cestovním pojištění a o pojištění storna cesty a nevyužité dovolené obsahuje katalog CK, úplné znění pojistných podmínek je k dispozici v CK. V případě zakoupení cestovního pojištění klientem přímo jako součásti smlouvy o zájezdu, je CK v destinaci prostřednictvím svého průvodce/delegáta nápomocna, pokud je to možné, k řešení pojistné situace. U pojistných smluv, které klient nezakoupí přímo jako součást zájezdu, ale individuálně, nemůže být CK při řešení nenadálé situace z provozních důvodů nápomocna. CK není oprávněna vstupovat do vztahu mezi zákazníkem a pojišťovnou, působí pouze jako prostředník pro sjednání pojistné smlouvy a smluvní vztah v oblasti pojištění vzniká mezi pojišťovnou a zákazníkem.
Cestovní kancelář ESO travel je povinna po celou dobu své účinnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu (tato smlouva je uzavřena u ERV pojišťovny a.s., Křižíkova 36a, Praha 8, číslo smlouvy 1180000001) 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 částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Cestovní kancelář ESO travel je povinna předat zákazníkovi doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, 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 neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Článek XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří ESO travel jen tehdy, není-li cestovní kanceláří stanoven, či předem sjednán 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 smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Katalog i ceník jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, tak jako i „Důležité informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb", které jsou zpřístupněny na www.esotravel.cz.
2. V souladu s ust.§14 zákona č.634/1992 sb.o ochraně spotřebitele, ESO Travel informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv o zájezdu uzavřených s ESO Travel prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 12000, internetová adresa www.coi.cz.
3. Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 24.3.2016. Dnem nabytí platnosti a účinnosti těchto podmínek pozbývají platnosti a účinnosti Podmínky předchozí.

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlasím, aby mé osobní údaje uvedené na této smlouvě o zájezdu zpracovávala cestovní kancelář ESO travel a.s. se sídlem v Korunovační 22, 170 00 Praha 7 v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře ESO travel a.s. a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK ESO travel a.s. nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy o zájezdu uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č.101/2000 Sb., rovněž i jménem všech uvedených na této smlouvě o zájezdu.

Ceny v katalogu byly kalkulovány dle kurzu platnému k 30.06.2015. Tiskové chyby jsou vyhrazeny.