Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) Cestovní kancelář 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 CK ESO travel a.s., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak (dále jen „Podmínky“).
2. Cestovní kancelář ESO travel a.s. (dále jen „CK“) 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 zákonem stanovené náležitosti pro písemné potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ).
3. VSP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK.

Článek I. Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. zájezdů (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je CK (§ 1 odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) nebo
2. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb prodávaných jménem a na účet CK 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 CK a zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem řádně vyplněné a podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem.

Článek III. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

1. pořadatel Cestovní kancelář 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 obchodních zástupců a
2. zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek IV. Cena zájezdu

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 CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ) a platí ustanovení článku IX - stornopodmínky.

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 uvedený 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 CK.
3. Objednavatel zájezdu je povinen uhradit celou cenu zájezdu tak, aby byla nejpozději 28 dnů před datem zahájení zájezdu složena v provozovnách CK nebo připsána na účet CK.
4. Cenová garance CK. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 dny po vydání aktuálního katalogového ceníku. CK 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 CZK bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, přistoupí CK k ukončení platnosti ceníků a vydá ceníky nové.
5. Cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu je CK oprávněna (dle § 2530 OZ) jednostranně zvýšit:

a. při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
b. při zvýšení plateb spojených s dopravou, například 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. Rozhodné datum, kdy byla stanovena cena služeb, je uvedeno v závěru Všeobecných smluvních podmínek, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

Článek V. Platební podmínky

1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a čerpáním.

2. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 30-50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb). Záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu.
3. Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 28 dní před odletem byl připsán na účet CK. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).
4. Při uzavření smlouvy o zájezdu u autorizovaného prodejce složí zákazník zálohu na účet CK. Doplatek zájezdu poukáže zákazník přímo na účet CK. Autorizovaný prodejce není inkasním místem CK. 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 100 % ceny v den podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem.
5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění a od smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazník pak 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 jinak.
8. Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem nemají vliv na cenu zájezdu platnou v době podpisu smlouvy 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 CK 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 IX.;

d. právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem CK a článkem X. této smlouvy;

e. právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy o zájezdu případně 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 CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb;

g. právo obdržet doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

2. **K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**

a. poskytnout CK potřebnou součinnost, uvádět úplné a pravdivé údaje, oznamovat jejich změny a předložit doklady potřebné k zajištění zájezdu, včetně dokladů k vyřízení víza, objednal-li tuto službu;

b. zajistit osobám mladším 15 let a osobám, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělé osoby;

c. je-li starší 15 a mladší 18 let a uzavírá smlouvu na služby v zahraničí, předložit souhlas zákonného zástupce;

d. řádně a včas zaplatit cenu zájezdu dle čl. IV a úhradu na požádání doložit;

e. převzít a zkontrolovat doklady a pokyny potřebné k čerpání služeb (zejména letenky, vouchery a cestovní pokyny), řídit se jimi i pokyny zástupce CK a dostavit se včas na určené místo s požadovanými doklady;

f. bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko k případným změnám sjednaných služeb;

g. mít doklady potřebné pro vstup a pobyt v cílových i tranzitních zemích a dodržovat jejich pasové, vízové, celní, zdravotní a další předpisy. Totéž je zákazník povinen zajistit u osob, za které smlouvu uzavřel, včetně dokladů o zaplacení. Občané jiných států než ČR si sami ověřují vízové povinnosti a zajišťují potřebná víza. Náklady vzniklé nesplněním těchto povinností nese zákazník;

h. zjištěné vady nebo odchylky od sjednaných služeb bezodkladně oznámit zástupci CK a poskytnout součinnost k jejich odstranění;

i. zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo nepřiměřeně omezovat ostatní účastníky zájezdu;

j. počínat si tak, aby nezpůsobil újmu na zdraví či majetku ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK, řídit se programem a pokyny průvodce či delegáta a nahradit škodu, kterou způsobil;

k. splnit očkovací a další zdravotní povinnosti stanovené pro cestu do příslušné země;

l. při odstoupení od smlouvy tuto skutečnost oznámit CK a uhradit příslušné odstupné (stornopoplatek);

m. uhradit služby nad rámec sjednaného programu a ceny zájezdu, včetně dodatečně objednaných služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka (např. léčení nebo náhradní přeprava do ČR);

n. odpovídat za správnost jména a příjmení svého i všech spolucestujících uvedených ve smlouvě.

3. **K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:**

a. seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami CK jakož i s dalšími informacemi, které od CK 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 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 CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

Článek VII. Povinnosti a práva CK

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V. se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.

2. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.

3. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. CK je povinna v těchto případech

předat zákazníkům současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky a způsob oznámení pojistné události.

5. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy o zájezdu není CK povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se 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. 5. 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

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

a. CK může před zahájením zájezdu zrušit zájezd nebo jednotlivé služby, nemůže-li z objektivních či ekonomických důvodů nebo v důsledku neodvratitelné události dodržet sjednané podmínky. V nutných případech může změnit jednotlivé služby, zejména způsob dopravy nebo program, o čemž zákazníka informuje co nejdříve. Neodstoupí-li zákazník do 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy, má se za to, že se změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Vede-li změna ke zvýšení ceny, zákazník uhradí rozdíl ve stanovené lhůtě; při nesplnění této povinnosti může CK od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ).

b. CK neodpovídá za zpoždění způsobené zejména technickými důvody, nepříznivým počasím nebo přetížením vzdušných koridorů ani za související nevyčerpané služby či vzniklé škody. Zákazník je povinen s možností zpoždění počítat při plánování návazných spojů, dovolené či jiných termínů. Při nočním příletu se účtuje celá noc. Zpoždění nezakládá právo na odstoupení od smlouvy.

c. CK může zrušit zájezd při nedosažení stanoveného minimálního počtu účastníků, oznámí-li to zákazníkovi písemně nejpozději 7 dní před jeho zahájením.

d. Nemůže-li CK během zájezdu z vážných důvodů dodržet sjednaný program nebo služby, může je operativně změnit a zajistí, pokud možno, náhradní plnění stejného nebo obdobného rozsahu, kvality a zaměření. Za služby bez náhradního plnění vrátí zákazníkovi jejich cenu a za služby neposkytnuté v plném rozsahu či kvalitě poskytne odpovídající slevu. Zajistí-li náhradní plnění ve stejném rozsahu, např. ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie, jsou další nároky zákazníka vyloučeny.

e. CK může změnit věcný i časový program v důsledku vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů nebo jiných mimořádných okolností, které nemohla ovlivnit ani předvídat, zejména bezpečnostní situace, stávek, dopravních problémů, vízových opatření či mimořádných událostí. V těchto případech zákazník nemá právo na slevu ani na odstoupení od smlouvy. U poznávacích zájezdů mohou být návštěvy památek omezeny zejména během státních či náboženských svátků a oslav. U plaveb může lodní společnost z důvodu počasí, bezpečnosti, politické situace, epidemie nebo jiné mimořádné okolnosti změnit trasu nebo plavbu zrušit; je-li loď na moři, rozhoduje kapitán. CK tato rozhodnutí nemůže ovlivnit, neodpovídá za ně a zákazníkovi nevzniká nárok na odškodnění za plavbu nebo její část.

f. Lodní společnost může z bezpečnostních, kapacitních či jiných důvodů změnit kajutu; zákazníkovi bude poskytnuta kajuta stejné nebo vyšší kategorie. CK tato rozhodnutí nemůže ovlivnit a neodpovídá za ně.

g. První a poslední den zájezdu jsou určeny především k dopravě, transferům a ubytování a nepovažují se za plnohodnotné dny rekreačního pobytu; jejich zkrácení z těchto důvodů nelze reklamovat.

h. Při překnihování hotelu může být zákazník na celý pobyt nebo jeho část ubytován v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

i. Nedostaví-li se zákazník k odjezdu nebo zmešká-li odlet, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.

Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka
CK může na žádost zákazníka, je-li to možné, změnit sjednané podmínky zájezdu. Poplatek se účtuje za každou osobu včetně dětí.
Za změnu jména cestujícího nebo hotelu ve stejné destinaci účtuje CK:

- do 31. dne před odletem: 5 000 Kč za osobu nebo skutečně vzniklé náklady;
- od 30. dne před odletem: změna se považuje za zrušení zájezdu a podléhá příslušným stornovacím podmínkám.

Změna termínu nebo destinace se vždy považuje za zrušení původní objednávky a provedení nové rezervace.

Článek IX. Odstoupení od smlouvy o zájezdu a stornopodmínky

1. CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v těchto podmínkách, zejména z důvodu zrušení zájezdu nebo jednotlivých služeb. Odstoupení CK oznámí zákazníkovi písemně a je účinné jeho doručením.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy z jiného důvodu než pro porušení povinností CK podle smlouvy nebo občanského zákoníku, nebo odstoupí-li CK před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné v následující výši:

- 1 000 Kč/os. od potvrzení přihlášky do 60. dne před odletem
- 40 % z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 30. dne před odletem
- 60 % z celkové ceny zájezdu od 29. dne do 21. dne před odletem
- 80 % z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 15. dne před odletem
- 100 % z celkové ceny zájezdu od 14. dne před odletem

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.

3. CK je oprávněna započíst odstupné proti složené záloze nebo zaplacené ceně. Pro jeho výpočet je rozhodný den, kdy nastaly účinky odstoupení. Je-li odstupné vyšší než zaplacená částka, zákazník uhradí rozdíl do 10 dnů od vyúčtování.
4. CK může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit nebo po jeho zahájení smlouvu vypovědět:

a. okamžitě, pokud zákazník závažně narušuje průběh zájezdu nebo pobytu či závažně porušuje právní předpisy ČR nebo navštíveného státu. CK může zákazníka ze zájezdu vyloučit bez nároku na vrácení ceny nevyužitých služeb; zákazník zároveň hradí náklady své zpáteční dopravy;

b. nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, nebyl-li dosažen stanovený minimální počet účastníků. CK zákazníka neprodleně informuje a nabídne mu změnu smlouvy;

c. nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, stane-li se jeho uskutečnění pro CK ekonomicky neúnosným, protože skutečné náklady výrazně převyšují plánované. CK zákazníka informuje a nabídne mu změnu smlouvy;

d. bez stanovení lhůty, nastane-li vyšší moc, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu již poskytnutých služeb. Je-li zájezd z tohoto důvodu přerušen, CK učiní potřebná opatření k návratu zákazníků a dodatečné náklady nesou CK a zákazník rovným dílem.

5. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních a doplňkových služeb, bez zvláštních slev poskytnutých CK.

6. Skutečně vzniklými náklady se rozumějí provozní náklady CK a smluvní či zákonné náhrady tuzemským a zahraničním poskytovatelům služeb.
7. Při výpočtu odstupného se započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení, nikoli den zahájení zájezdu nebo čerpání služby.
8. Nenastoupí-li zákazník na zájezd nebo nevyužije-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy, případně z důvodu nesplnění povinnosti dle čl. V, hradí 100 % předem stanovené ceny.

Článek X. Reklamace

1. Práva zákazníka z vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb sjednaných ve smlouvě o zájezdu se řídí § 2537 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. CK odpovídá za porušení závazků ze smlouvy o zájezdu. Podrobnosti upravuje Reklamační řád CK dostupný v provozovnách CK a na jejích webových stránkách.
2. Reklamace musí být uplatněna vážně, určitě a srozumitelně, bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, případně ode dne, kdy měl být zájezd ukončen. Zákazníkovi se doporučuje vytknout vadu již v místě jejího zjištění, aby CK nebo její zástupce mohli zajistit nápravu. Reklamaci lze uplatnit v kterékoli provozovně nebo sídle CK a prostřednictvím delegáta či pověřeného zástupce v zahraničí. Nevytkne-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, může mu soud za podmínek § 2540 OZ právo na slevu nepřiznat.
3. CK vydá zákazníkovi písemné potvrzení o uplatnění reklamace a následně o datu a způsobu jejího vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost, zejména předložit potřebné doklady a umožnit přístup k reklamovaným službám či prostorám. Reklamace bude vyřízena do 30 dnů.
4. Byla-li smlouva uzavřena prostřednictvím jiné CK nebo cestovní agentury, jsou zákonné lhůty zachovány i při řádném a včasném uplatnění reklamace u tohoto zprostředkovatele. CK neodpovídá za služby a akce objednané zákazníkem na místě, jejichž organizátorem není.
5. Čerpá-li zákazník služby bez přítomnosti průvodce nebo jiného zástupce CK, je při jejich vadách povinen dbát také na včasné a řádné uplatnění nároků vůči příslušnému poskytovateli služby.
6. Nevyužije-li zákazník zcela nebo zčásti objednané, zaplacené a CK zajištěné služby z důvodů na své straně nebo v důsledku okolností nezávislých na vůli a postupu CK (vyšší moc), nemá nárok na vrácení ceny ani na slevu.

Článek XI. Cestovní pojištění a povinné smluvní pojištění CK

1. Součástí zájezdu ani jednotlivých služeb CK není cestovní pojištění, zejména pojištění léčebných výloh ani pojištění nákladů spojených s odstoupením od smlouvy o zájezdu (storna). Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě odpovídá letecký dopravce; jeho odpovědnost je omezena na 20 USD za kilogram.
2. CK na žádost zákazníka zprostředkuje při uzavření smlouvy cestovní pojištění včetně pojištění storna. Pokud zákazník pojištění prostřednictvím CK ani individuálně neuzavře, nese s tím spojené náklady a rizika sám. CK důrazně doporučuje sjednat minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí. Informace o cestovním pojištění a pojištění storna jsou dostupné na **www.esotravel.cz**, úplné pojistné podmínky rovněž v CK.
3. U pojištění sjednaného prostřednictvím CK poskytne CK zákazníkovi podle možností prostřednictvím průvodce či delegáta pomoc při řešení pojistné události. U individuálně sjednaného pojištění tuto pomoc neposkytuje. CK vystupuje pouze jako zprostředkovatel pojištění; pojistný vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou.
4. CK má v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. uzavřeno u ERV pojišťovny a.s., Křižíkova 36a, Praha 8, smlouva č. 1180000001, povinné pojištění pro případ úpadku. Zákazník má z tohoto pojištění právo na plnění, pokud CK z důvodu úpadku:

a. nezajistí návrat ze zahraničí do ČR, je-li součástí zájezdu,
b. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu neuskutečněného zájezdu,
c. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu.

CK předá zákazníkovi doklad obsahující údaje o pojišťovně, podmínkách pojištění a způsobu oznámení pojistné události; doklad je platný spolu s potvrzením o úhradě ceny zájezdu nebo zálohy. Nároky zákazníka vůči CK přecházejí na pojišťovnu do výše jí poskytnutého plnění.

Článek XII. Ochrana osobních údajů GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). CK je oprávněna zpracovávat osobní údaje zákazníka nezbytné pro uzavření a plnění smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, zejména jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, adresu, telefon, e-mail, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení a údaje o platbách. Za účelem plnění smlouvy mohou být osobní údaje v nezbytném rozsahu předány poskytovatelům sjednaných služeb, zejména dopravcům, ubytovacím

zařízením, zahraničním partnerům, průvodcům, delegátům a pojišťovnám. Zákazník, který uzavírá smlouvu i za další osoby, je povinen je nebo jejich zákonné zástupce informovat o zpracování a předávání jejich osobních údajů.
Souhlas se zpracováním osobních údajů je vyžadován pouze tam, kde je právním základem zpracování souhlas zákazníka, např. pro zařazení do věrnostního programu. CK může svým zákazníkům zasílat obchodní sdělení v případech stanovených právními předpisy; jejich zasílání lze odmítnout na **info@esotravel.cz**. Podrobné informace o zpracování osobních údajů a právech zákazníka jsou uvedeny na **www.esotravel.cz/informace/cestovni-informace**

Článek XIII. Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky se vztahují na služby poskytované CK, není-li písemně sjednáno jinak. Podpisem smlouvy zákazník potvrzuje, že se s nimi seznámil, rozumí jim, souhlasí s nimi a přijímá je. Údaje o zájezdech, službách, cenách a podmínkách uvedené na webových stránkách CK, v katalozích a cenících odpovídají informacím známým v době jejich zveřejnění; CK je může změnit do uzavření smlouvy o zájezdu.
V souladu s § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může zákazník řešit spotřebitelský spor s CK mimosoudně u České obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, **www.coi.cz**.
Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. 9. 2026 a nahrazují všechny předchozí podmínky.