

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky ESO travel a.s., se sídlem Korunovační 22, 170 00 Praha 7, IČO 27957039 DiC CZ27957039 jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu, které poskytuje na základě koncesní listiny a také pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře ESO travel a.s., nestanovivši 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 vytvořené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ).

3. 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. zájezdu (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je ESO travel (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) nebo

2. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb prodávaných 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 kancelář ESO travel a.s., se sídlem Korunovační 22, 170 00 Praha 7 a zákazníkem (příp. jeho právomocným zástupcem) vzniká na základě smluvního předání vyplněné a podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené cestovní kancelář ESO travel, případně jejím zplnomocněným zástupcem.

Článek III. - ÚČASTNÍKY 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 8, vložka 12329, jakožto do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím své vlastních prodávajících 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. Cenu zájezdu zahrnuje dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, leteckí a bezpečnostní taxy, palivový příplatek a stravování podle vlastního výběru, případné programy během zájezdu, průvodce u skupinových zájezdů, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v smlouvě o zájezdu.

2. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cen jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Cenu zájezdu platí objednatel zájezdu v hotovosti nebo platební kartou v provozovnách CK nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK uvedený v 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. Objednatel zájezdu je povinen celou cenu zájezdu uhradit tak, aby byla neopojedněl 28 dní před datem zahájení zájezdu složená v provozovnách CK nebo připsaná na účet CK.

4. Cenová garance společnosti ESO travel. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 dnů po vydání aktuálního katalogového ceníku. Cestovní kancelář ESO travel disponuje mechanismy, které tlumi dopad vývoje jednotlivých měn a cen 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 v 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. leteckích, bezpečnostních a přistávacích poplatků

c) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentu výši změny kurzu českých zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, cenuku nebo jiné formě nabídky zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkově 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 platit 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 v 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 slouží zákazník zálohu na účet cestovní kanceláře ESO travel. Doplatek zájezdu použít 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 splnění až osmánek, když je v době částka za zájezd předpán, resp. připsána na účet. Poplatky za změny v knihovně o odstoupení od smlouvy o zájezdu (stornopoplatky) jsou splatné ihned. Je-li zřejmé, že smlouva o zájezdu bude uzavřena v době kratší než 30 dní 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. Cestovní kancelářhradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky). V lodní přípravě 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. Atenského dohodu).

6. Zákazník má nárok na poskytnutí služby jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahájíme, nemáme zákazník nárok na přání (poskytnutí služby) bez strany CK.

7. U jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu. U zájezdu na zvláštní objednávku (na výjezd) 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 VII.

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 olech cest, které jsou obsahem smlouvy o zájezdu příp. v dalších dokumentech, před nepovolenými osobami

f) u zájezdu právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech služebnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ESO travel zmlouvou, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který je cestovní kancelář předán, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb

g) právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího zániku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout cestovní kancelář ESO travel součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje v smlouvě a předložit doklady k žádosti o udělení víz, pokud si tuto službu u CK objedná

b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod z 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

d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem

e) převést od cestovní kanceláře ESO travel doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je přečtenout a řídit se jimi, a dostavit se ve stanoveném čase na místo urazu (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK

f) bez 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 míst pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víz, 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 a zaplacení a na požádání je předložili ke kontrole pracovníkům CK. Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů své, kam cestují a potřebné víza si obstarat. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nesese zákazník

h) 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

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či odpozovat ostatní účastníky zájezdu

j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úrovni ostatních účastníků, dodavatelů služeb nebo ESO travel a uhradit případnou škodu, kterou způsobí a dopravním prostředkem nebo ubytováním a jiným

zařízením, 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 očekávací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické 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 účastní zájezdu nepřijímá 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 omezením, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (př. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových do-atečně vyžádaných služeb.

n) klient je odpovědný za správné uvedení svého jména/příjmení a společnických ve smlouvě o zájezdu.

o. K povinnostem zákazníků – právnických osob dle 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 předemtel smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojistovny, který obdržel dle článku XI.

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a je-jižž nástelem může být jen jednotlivý účastník

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody 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 pravidelně a řádně informovat zákazníka o všech informacích, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou ESO travel zmlouv.

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 něž 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 zákazníkovi současně s smlouvou o zájezdu doklad pojistovny, který obsahuje informace o uzavření/pojištění, zejména označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

5. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku ESO travel ze smlouvy o zájezdu ESO travel povinna nahradit nad rámec přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letectví přepravě se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letectví dopravě ze dne 28.5. 1999 (tzv. Montrealská úmluva) 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 letectvou 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 dle 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 u nutných případech přípustné a CK je k nim oprávněna. Takovéto změny je povinná zákazníkovi oznámit v nejkratším možném termínu. Jedná se zejména o změny důvodu dopravy event. programu během zájezdu. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení náhrady změny smlouvy o zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupí, pak platí, že s navrženími 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 poškození a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípoj, dovoleně, obchodních cest, 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.

3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvede-ného u jednotlivých zájezdů. Jestliže ESO travel zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, je povinná tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.

4. Cestovní kancelář ESO travel je oprávněna provádět operaativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takových případech je cestovní kancelář povinná:

- 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 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 stejně nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

5. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu veškerého i časového nedosažení minimálního počtu účastníků z důvodu rozdílnosti stanoví orgány nebo mimodržných okolností (nejistota 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 vlivě historických, náboženských a jiných pa-terností 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 povetnostní či bezpečnostní podmínky, aktuální politická situace, epidemie nebo jiné neočekávané události spadají- do kategorie víz nebo kamů. Nachází-li se loď na moři, má absolutní právo rozhodování kapitán dle svého uvážení. 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 jakýchkoli z bezpečnostních, kapacitních či jiných důvodů. V případě změny bude klientovi poskytnuta kajuta minimálně stejně nebo vyšší kategorie. CK ESO travel nemá na ta-kové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost.

7. U zájezdů pořádaných cestovní kancelář ESO travel je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny pracovního rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž re-klamovat event. zkrácení pobytu.

8. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubyto-vání v hotelu stejně 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 zá-jezdu.

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 zá-jezdu. 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 době odletu (pokud je toto možné) účtuje ESO travel poplatek: - od potvrzení příhlášky do 31. dne před odletem 5.000,- Kč nebo skutečné již vynaložené náklady,

- od 30. dne před odletem se změna knihovny posuzuje jako zrušení zájezdu a postupuje se dle uvedených storno-voček 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. Účinný odstoupení od smlouvy o zájezdu nastává dle dnů doručení oznámení.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení není porušení povinností cestovní kanceláře sta-vené smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníka, je CK po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.

3. Není-li tudíž důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinností zákazníka stanovené smlou-vo o zájezdu nebo odstoupí-li ESO travel před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníka, je zákazník povinen zaplatit ESO travel odstupné ve výši:

1.000,- Kč za osobu od potvrzení příhlášky 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 do 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 letectvou 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 účinný odstůp.

5. Cestovní kancelář ESO travel může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy o zájezdu nebo po zaplacení cesty smlouvy o zájezdu vypočítat v těchto případech:

a) neprodejší, když cestovní zájezd nenarušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícími v takovém případě nevzniká nárok na vrácení akontací části ceny služeb, které nebyly čerpany a které je zákazník povinen uhradit cestovní kan- ce-lář 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 nevýužitých služeb.

b) 7 dní před začátkem cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných pod-mínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu / knihovna/.

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 okam-žitě informován a je mu nabídnuta změna.

d) Bez stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. při příčin, kterým 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 povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady z 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 vzniklé 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 účinný odstoupení od smlouvy o zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt, apod.

9. ESO travel má právo odstoupit 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 nevýjezdí-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo z důvodu, že nesplní povinnost dle čl. V, dříve 100% předem stanovené ceny.

Článek X. – REKLAMACE

1. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (iž jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a z. č. 634/1992 Sb., o ochranné spotřebitelce.

V případě vadné 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, jaké i rozhodnutí o reklamaci bude upravuje Reklamační řád ESO travel, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách ESO travel a na webových strán-kách společnosti.

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