

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech pořádaných Cestovní kanceláří Agentura ESO s.r.o.

Cestovní kancelář Agentura ESO s.r.o. (dále jen CK) pro zabezpečení služeb souvisejících s organizací zájezdů vydává tyto Všeobecné podmínky účasti na zájezdu (dále jen podmínky). Tyto podmínky ve spojení se Všeobecnými podmínkami – ustanovení o ochraně osobních údajů (viz čl. 1.1.) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu.

1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK a jednotlivci nebo organizacemi jako účastníky zájezdů se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a je upraven těmito Všeobecnými podmínkami. CK si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech odlišné podmínky, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami, pokud není níže uvedeno jinak, viz. čl. 15 VOP. Zákazník má právo na ochranu osobních dat a informací před nepovolanými osobami.

2. Přihlášení na zájezd a potvrzení účasti

K uzavření smluvního vztahu dochází doručením řádně vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu CK a jejím zpětným potvrzením CK. V případě, že je Smlouva o zájezdu doručena po vypršení lhůty rezervace na ní vyznačené nebo je-li vyplněna neúplně, vyhrazuje si CK právo nabídnout zájezd dalšímu zájemci. U osob mladších 18 let je zapotřebí souhlasu jejich zákonného zástupce.

3. Úhrada zájezdu

a) Celková cena zájezdu je splatná v termínu rezervace s odevzdáním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu, nestanoví-li smlouva jinak. Zákazník může v odůvodněných případech (např. z důvodu poskytnutí příspěvku FKSP zaměstnavatelem) požádat CK i o splatnost jinou.

b) V případě, že zákazník zaplatí CK za tentýž zájezd vícekrát, je zákazník povinen tuto skutečnost CK písemně oznámit a doložit ji kopiemi platebních dokladů. CK vrátí zákazníkovi rozdíl snížený o náklady (např. poštovné) bez zbytečného odkladu.

c) Zákazník bere na vědomí, že cena je kalkulována k říjnu předchozího roku. Cena zájezdu se zvyšuje o roční míru inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem, a to počínaje 1. lednem roku následujícího po roce, za který je inflace vyhlášena. V případě, že inflace přesáhne částky 5 %, pak je CK oprávněna rozdílnou částku doúčtovat. V případě, že by rozdíl mezi cenou a doplatkem činil více jak 10 %, je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit.

d) Zákazník dále bere na vědomí, že u zahraničních zájezdů je cena kalkulována dle kurzu platného k říjnu předcházejícího roku. V případě, že rozdíl kurzu přesáhne 5 %, pak je CK oprávněna rozdílnou částku doúčtovat. V případě, že by rozdíl mezi cenou a doplatkem činil více jak 10 %, je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit.

4. Rozsah služeb

Pro rozsah služeb je závazný rozpis uvedený v pokynech k zájezdu, které jsou součástí Smlouvy o zájezdu.

a) Délka zájezdu je určena termíny a časy uvedenými ve Smlouvě o zájezdu.

b) Cena zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd vyjmenovány. Za nevyužití služeb účastníkem se náhrada neposkytuje.

c) Z účasti na zájezdu CK nevyplývá pro zákazníky právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a uhrazené ceny zájezdu.

5. Změny služeb

a) CK je oprávněna provést změny sjednaných služeb tj. měnit dobu konání zájezdu, změnit jeho program, trasu, druh dopravy, objekt ubytování apod. v případech, které úmyslně nezpůsobil, tedy nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle předem sjednaných podmínek.

b) V případě, že bude nutné ubytovat zákazníka v jiné ubytovací kapacitě, uskuteční se ubytování v objektu stejné kategorie. Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

c) Změny sjednaných služeb je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

d) Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn do pěti dnů po jejich obdržení v písemné formě od smlouvy odstoupit.

e) Pokud tak neučiní, je tato skutečnost považována za souhlas s provedenými změnami ze strany zákazníka.

6. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace

- a) Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu s CK kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně, doporučeným dopisem.
- b) Pro určení doby zrušení je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu na adresu CK.
- c) Pokud není dále uvedeno jinak, účtují se stornovací poplatky paušální sazbou za každého účastníka ve výši: 45 a více dnů před odjezdem 10% ceny poukazu, min. 500,- Kč, 44 – 30 dní před odjezdem 30% z ceny poukazu, 29 – 15 dní před odjezdem 50% z ceny poukazu, 14 – 7 dní před odjezdem 70% z ceny poukazu, méně než 7 dní před odjezdem 100% z ceny poukazu. Stornovací podmínky se nevztahují na tu část ceny poukazu, která byla uhrazena poukázkami. V takovém případě je stornopoplatek na část hrazenou poukázkami 100%.
- d) V případě, že CK již k datu zrušení smlouvy vynaložila náklady na realizaci zájezdu, které přesahují výši paušální úhrady dle čl. 6 písm. c) těchto Všeobecných podmínek nejméně o 10 % a vynaloženou částku již nemůže získat zpět, je oprávněna účtovat stornovací poplatek ve výši skutečně vynaložených nákladů. Tyto skutečnosti je CK povinna zákazníkovi spolu s vyúčtováním poplatku prokázat a pokud je to možné, v co nejkratší lhůtě po zrušení zájezdu zákazníka předem upozornit, že stornovací poplatek bude účtován ve výši skutečně vynaložených nákladů. Účelem upozornění je informace zákazníka za účelem zvážení, zda i za těchto podmínek na zrušení smlouvy trvá.
- e) Za podstatnou změnu rezervace, jíž je myšlena změna termínu odjezdu, změna ubytovací kapacity, provedenou více než 45 dnů před nástupem zaplatí účastník paušální poplatek 500,- Kč / os.
- f) Pozdější změna se považuje za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku.

7. Stornování aktivity v průběhu zájezdu

- a) V případě, že se účastník zájezdu z vlastního rozhodnutí nezúčastní aktivity, na kterou je ve smlouvě o zájezdu sjednán příplatek, je CK oprávněna ponechat si část zaplacenou za účelem hrazení dané aktivity jako storno poplatek.

8. Pojistné

- a) V ceně zájezdu je zahrnuto pojištění proti úpadku CK u Generali Pojišťovny a.s.
- b) V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění a pojištění storna, pokud smlouva nestanoví jinak.
- c) Cestovní pojištění včetně pojištění storna je možné sjednat za příplatek. CK na vyžádání zákazníka takovéto pojištění zprostředkuje. Sjednáním pojištění zákazník vstupuje do přímého smluvního vztahu s pojišťovnou. Pojištění může být sjednáno pouze v případě vyplnění všech náležitostí ve Smlouvě o zájezdu a uhrazení platby ve správné výši.
- d) Kompletní podmínky cestovního pojištění, které je možné sjednat za příplatek, jsou k dispozici na www.ckeso.cz nebo na vyžádání v CK.
- e) Nezaplatí-li zákazník pojištění současně s platbou zájezdu, může toto provést kdykoli před odjezdem na zájezd, nejpozději však 35 dní před plánovaným odjezdem.

9. Zrušení zájezdu ze strany CK

CK může před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy nebo po započítání zájezdu smlouvu vypovědět v následujících případech:

- a) Když zákazník vážně narušuje průběh zájezdu, zákazníkovi přitom nevzniká nárok na vrácení uhrazené částky.
- b) V důsledku poskytnutí nesprávných či neúplných údajů zákazníkem (např. při vyplnění smlouvy o zájezdu).
- c) V důsledku tzv. „vyšší moci“, tj. z důvodů, kterým nebylo možno zabránit, či je při uzavírání smlouvy předvídat. V tomto případě obdrží zákazník uhrazenou částku v plné výši zpět. Zároveň nemá nárok na žádné další náhrady.
- d) V případě nenaplnění stanoveného minimálního počtu účastníků.
- e) Byl-li zájezd zrušen.

10. Uplatnění nároků za porušení povinností ze strany CK

Nároky z porušení povinností pořadatele ve smyslu ust. § 2527 odst. 1 písm. d) občanského zákoníku je zákazník oprávněn uplatnit do 14 dnů od ukončení zájezdu, a to písemnou formou na adresu CK nebo na e-mail info@ckeso.cz s uvedením výhrady a požadovaného řešení.

11. Reklamační služby

a) V případě, že rozsah nebo kvalita služeb zájezdu neodpovídá smluvním podmínkám, vzniká zákazníkovi právo reklamace.

b) V průběhu zájezdu je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém.

V zásadě platí, že reklamační, má-li splnit svůj účel, musí být uplatněna ihned poté, co zákazník zjistí skutečnosti, které mohou být předmětem reklamace tak, aby závadný stav byl neprodleně odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta nově. Pokud stížnost nebude podána okamžitě na místě, zmenšuje se nebo zcela zaniká nárok zákazníka na náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné oznámení nevznikly nebo mohly být odstraněny. O uplatnění reklamace bude vyhotoveno ze strany CK písemné potvrzení obsahující vylíčení vzniklých škod nebo poruch zákazníkem jeho podpis a dále podpis zástupce CK potvrzující místo, datum a rozsah uplatněné reklamace. Nároky zákazníka z vad zájezdu a způsob uplatnění reklamace jsou upraveny v ust. § 2537-2540 občanského zákoníku.

12. Ručení a promlčení

a) CK ručí za správnost popisu služeb, nikoli však za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž není vydavatelem.

b) Nároky vzniklé reklamací se musí uplatnit písemně proti organizátorovi bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce po smluvně plánovaném datu ukončení cesty. Nároky zákazníků vyplývající ze smlouvy se promlčují 6 měsíců po smluvně dohodnutém ukončení cesty.

13. Uveřejňování

Součástí těchto Všeobecných podmínek je i úprava ochrany osobních údajů pod označením Všeobecné podmínky – ustanovení týkající se ochrany osobních údajů Cestovní kancelář Agentura ESO s.r.o. Součástí výše zmiňovaného ustanovení jsou i informace o osobních údajích účastníků, za jakých podmínek osobní údaje CK používá a k jakému účelu.

14. Kázeňská a bezpečnostní opatření na zotavovacích akcích určených pro nezletilé

a) Zákonní zástupci nezletilého berou podpisem smlouvy o zájezdu na vědomí skutečnost, že na pořádaných zotavovacích akcích je osobám, které jsou dle právních předpisů České republiky osobami nezletilými, zcela zakázána konzumace alkoholu a dalších návykových látek. Nezletilí účastníci nesmějí mít alkohol a návykové látky v průběhu zotavovací akce ani u sebe či v zavazadlech či jim přidělených prostorách. Zletilost účastníka ve vztahu k požívání alkoholu a návykových látek i vymezení alkoholických nápojů a návykových látek se pro účely těchto podmínek a smlouvy o zájezdu posuzují dle právních předpisů České republiky, bez ohledu na právní úpravu účinnou v zemi konání zotavovací akce.

b) Případné porušení zákazu pod písm. a) ze strany nezletilého je zároveň závažným porušením smlouvy o zájezdu a opravňuje CK k okamžitému ukončení účasti daného účastníka na zájezdu. V takovém případě vyzve CK zákonného zástupce nezletilého uvedeného ve smlouvě o zájezdu telefonicky a e-mailem k převzetí nezletilého, přičemž mu v předstihu nejméně dvou dnů sdělí termín a místo předání na území ČR. CK je v takovém případě oprávněna požadovat náklady na dopravu a předání účastníka, jehož účast na zájezdu byla ukončena, a to v rozsahu doložených nákladů. Od takto zjištěné částky bude odečtena případná část ceny zájezdu ve výši částky, kterou CK předčasným ukončením účasti účastníka prokazatelně ušetřila. Nad rámec výše uvedené částky nemá účastník ani jeho zákonní zástupci žádný nárok na vrácení případného přeplatku, ani na náhradu výdajů spojených s převzetím nezletilého.

c) Zákonný zástupce nezletilého podpisem smlouvy o zájezdu dává zároveň i předběžný souhlas s provedením prohlídky zavazadel pro případ podezření, že by obsahovaly věci v průběhu zotavovací akce zakázané, jejichž držení je vázáno zvláštní povolení nebo věci nebezpečné pro život a zdraví (zejména alkohol a návykové látky, ale též zbraně, výbušniny či jedy). Zákonný zástupce podpisem smlouvy o zájezdu výslovně souhlasí s tím, aby se nezletilý v případě důvodného podezření podrobil dechové zkoušce na alkohol.

d) Pokud se nezletilý účastník nepodrobí kontrole podle bodů a) a b) tohoto ustanovení VOP, je CK oprávněna postupovat, jako by došlo k porušení bodu c) a účast daného účastníka ukončit.

e) Souhlas zákonného zástupce nezletilého účastníka v rozsahu bodů a) až d) tohoto ustanovení, je podmínkou uzavření smlouvy o zájezdu, kterou si CK výslovně vymíní. Současně se CK zavazuje nezneužívat daného oprávnění, přistupovat k podobným opatřením jen ve skutečně důvodných případech a v maximální možné míře respektovat soukromí účastníků.

f) Účastníkům dále není dovoleno používat během pobytu nože či jiné nebezpečné nástroje, kterými by mohli způsobit zranění sobě či jiným účastníkům, pokud pokyny nestanoví jinak.

g) Účastníci dětského tábora jsou ubytováni dle věku. Společné ubytování je možné do věkového rozpětí dva roky. V takovém případě je starší dítě ubytované s mladšími.

h) Návštěvy během tábora nejsou dovolené a dítě nebude uvolňováno ani v případě příjezdu návštěvy. Výjimky jsou možné jen po předchozí dohodě. Zákonní zástupci nezletilého se zavazují s touto částí podmínek seznámit i samotného nezletilého způsobem odpovídajícím jeho rozumovému i mravnímu vývoji.

j) CK nenese odpovědnost za případné ztráty cenných věcí jako je audiotechnika, šperky, mobilní telefony apod.

k) Při předání dětí na táboře/ při příjezdu z tábora si zákonný zástupce dítěte/ účastník zkontroluje, že mu byly předány zpět veškeré potřebné doklady. Za jejich pozdější ztrátu nenese CK odpovědnost.

15. Zvláštní ujednání

Pokud je mezi smluvními stranami uzavřena písemná smlouva, a ustanovení ve Všeobecných podmínkách či informace v prodejních materiálech jsou v kolizi s písemnou smlouvou, použije se pro výklad smluvního vztahu přednostně vždy písemná smlouva před Všeobecnými podmínkami či informacemi z prodejních materiálů CK. Prioritní použití smluvního ujednání před Všeobecnými podmínkami má i smluvní vztah uzavřený tzv. na dálku, tedy prostřednictvím vyplněného formuláře na webovém portálu www.ckeso.cz, případně akceptací nabídky učiněné prostřednictvím emailové komunikace.

16. Hygienická a epidemiologická opatření

Splnění požadavků pro účast na zájezdu, vycestování do země konání zájezdu, ubytování nebo účasti na akcích, které jsou součástí programu, u sebe nebo nezletilého účastníka zajistí zákazník. Jedná se zejména o očkování nebo doložení výsledku testů (včetně COVID-19), případně předložení dalších dokladů či potvrzení v rozsahu dle hygienicko epidemiologických opatření účinných v době konání zájezdu. Nesplnění této povinnosti bude důvodem nemožnosti poskytnutí sjednaných služeb, za který odpovídá zákazník. Zákazník je povinen aktivně se informovat, či zjišťovat zdravotní požadavky v zemi cílové destinace, včetně tranzitních zemí za účelem vstupu, tranzitu či pobytu. Zákazník bere na vědomí, že s ohledem na pandemickou situaci ve světě ohledně nemoci Covid 19 – SARS 2, se mohou podmínky průjezdu či pobytu v jednotlivých zemích měnit.

17. Obchodní sdělení

Akceptací Všeobecných podmínek zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení od CK, a to na kontaktní údaje, které jsou uvedeny v přihlášce, případně v objednávce. Tento souhlas je udělen v souladu s odvoláním na zákon č. 480/2004 Sb. o některých službách.

18. Závěrečná ustanovení

a) Vyplněním a podpisem příslušné kolonky ve Smlouvě o zájezdu zákazník bere na vědomí a souhlasí se Všeobecnými a záručními podmínkami účasti na zájezdu. Zákazník stvrzuje svým podpisem na Smlouvě o zájezdu, že těmto podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje.

b) Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/ 2000 Sb. a bere na vědomí že CK je společností, které podléhá Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, (dále jen „GDPR“), přičemž má zpracovány a zajištěny všechny standardy tak, aby nedošlo ke zneužití osobních údajů účastníků.

c) Termín "katalog" zahrnuje veškeré písemné nabídky CK, které byly zákazníkovi prokazatelně předány. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy, má vždy přednost Smlouva o zájezdu.