

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Exclusive Tours s.r.o.

Vážený zákazníku,

je nám velkým potěšením, že jste si pro svoji dovolenou vybral služby z oblasti luxusního cestování zajišťované naší cestovní kanceláří Exclusive Tours s.r.o., se sídlem Revoluční 724/7, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ 27927202, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 127039 (dále jen „my“ nebo „cestovní kancelář“), a doufáme, že pro vás námi poskytnuté služby budou jedinečným zážitkem.

Toto jsou všeobecné smluvní podmínky pro zájezdy a další služby cestovního ruchu (dále společně jen „zájezd“) pořádané naší cestovní kanceláří (dále jen „všeobecné smluvní podmínky“), které se vztahují k zájezdu zakoupenému u naší cestovní kanceláře na základě smlouvy o zájezdu, kterou naše cestovní kancelář uzavřela s vámi jako zákazníkem (dále jen „smlouva“). Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou součástí smlouvy a spolu s ní upravují náš smluvní vztah. Ve všeobecných obchodních podmínkách naleznete odpovědi na základní otázky, které s vaším zájezdem souvisí.

1 Kde najdu informace o zájezdu?

Veškeré informace, které potřebujete vědět o svém zájezdu, jsou obsaženy ve smlouvě a těchto všeobecných smluvních podmínkách. Nebyla-li s vámi uzavřena písemná smlouva, naleznete potřebné údaje o zájezdu v písemném potvrzení o zájezdu, které vám bylo doručeno poté, co jste přijal nabídku zájezdu, kterou jsme pro vás připravili. Podrobné informace, zpřesnění zájezdu a potřebné doklady a poukazy, které jsou pro vás důležité a které nejsou obsaženy ve smlouvě či v potvrzení o zájezdu, vám doručíme nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu nebo přímo při uzavření smlouvy, byla-li tato uzavřena v kratší lhůtě. Budete-li mít nějaké dotazy ohledně svého zájezdu nebo vám budou nějaké informace nejasné, neváhejte se kdykoliv obrátit na náš tým zkušených travel designerů, kteří vaše dotazy rádi zodpovídí.

2 Od kterého okamžiku jsem smlouvou o zájezdu vázán?

Smlouva je účinná od okamžiku jejího uzavření; od tohoto okamžiku jsme my i vy smlouvou vázáni. Smlouva může být uzavřena písemnou formou, včetně prostředků elektronické komunikace, jakož i jinou formou (konkludentně). Je-li smlouva uzavřena písemně, je účinná okamžikem, kdy je za současné přítomnosti podepsaná námi i vámi.

Pokud je smlouva uzavřena jiným způsobem, je závazná od okamžiku vašeho přijetí naší nabídky na zájezd (nabídky dovolené) ve lhůtě stanovené v nabídce. Je-li nabídka přijata po lhůtě v ní stanovené, je smlouva uzavřena, jen pokud vás vyrozumíme, že přijetí nabídky přesto považujeme za včasné. Po uzavření smlouvy o zájezdu vám v takovém případě zasíláme tzv. potvrzení o zájezdu, které shrnuje základní podmínky zájezdu. Nabídku na zájezd (nabídku dovolené) můžeme odvolat, a to nejpozději do doby, než odešlete její akceptaci. Samozřejmě k tomuto kroku bychom přistoupili pouze v případě, kdy z následných příčin, které nemůžeme nijak ovlivnit, bychom nebyli schopni garantovat splnění nabídky.

3 Kolik za zájezd zaplatím?

Celková cena za služby v rámci vámi zakoupeného zájezdu je uvedena ve smlouvě, případně v potvrzení zájezdu, bylo-li vydáno. Cena však nezahrnuje náklady uvedené v bodě 17 smlouvy o zájezdu nebo potvrzení zájezdu.

4 Kdy musím zájezd zaplatit?

Cenu zájezdu je nutné uhradit následujícím způsobem:

- a) 50 % nejpozději do 5 dnů od uzavření smlouvy;**
- b) 50 % nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu.**

Budou-li ve smlouvě dohodnuty jiné platební podmínky, mají platební podmínky uvedené ve smlouvě přednost před platebními podmínkami uvedenými v těchto všeobecných smluvních podmínkách.

Neuhradíte-li cenu zájezdu nebo její část řádně a včas, můžeme od smlouvy odstoupit, přičemž jste nám v takovém případě povinen/povinna uhradit odstupné (storno) dle příslušných ustanovení obsažených ve smlouvě a v článku 7 těchto všeobecných smluvních podmínek.

5 Jaká mám práva a povinnosti?

Naším cílem je, aby zájezd, který pro vás pořádáme, byl pro vás nevšedním zážitkem. Z toho důvodu se vás snažíme maximálně informovat o vašich právech a jasně stanovit vaše povinnosti.

Mezi vaše základní práva patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných služeb;
- b) právo na informace o všech skutečnostech, které jsou nám známy a které se dotýkají smluvně sjednaných služeb, včetně informací o kontaktní osobě, která vám pomůže v nesnázích;
- c) právo být seznámen s případnými změnami rozsahu sjednaných služeb a změnami ceny;
- d) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy;
- e) právo na reklamaci vad a její vyřízení (bližší informace ohledně uplatnění reklamace jsou obsaženy v článku 8 těchto všeobecných smluvních podmínek);
- f) právo postoupit smlouvu třetí osobě, pokud třetí osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě zákazníka je vůči nám účinná, pokud nás o tom včas vyrozumíte v textové podobě a současně nám doručíte souhlas třetí osoby, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Postoupení musí být doručeno na adresu sídla naší společnosti alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. V případě takto provedené změny jsme oprávněni požadovat úhradu skutečných nákladů spojených s postoupením smlouvy třetí osobě.

Mezi vaše základní povinnosti patří zejména:

- a) povinnost poskytnout nám součinnost, kterou potřebujeme k řádnému zabezpečení zájezdu a ostatních služeb, především pravdivě a úplně uvádět údaje požadované ve smlouvě, informovat nás neprodleně o jejich změnách a předložit nám doklady potřebné k žádosti o udělení víz;
- b) povinnost zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- c) povinnost předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník, který hodlá uzavřít smlouvu, není plně svéprávný;
- d) povinnost převzít si od nás doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- e) povinnost mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod.);
- f) povinnost splnit očkovací, popř. další zdravotní povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;
- g) povinnost dodržovat pokyny průvodce zájezdu nebo jiné námi určené osoby a přizpůsobit se stanovenému programu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů;
- h) povinnost počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor třetích osob nebo naší cestovní kanceláře, a v případě, že takovou škodu způsobíte, takovou škodu nahradit;
- i) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči nám a všem dodavatelům služeb dle článku 8 těchto všeobecných smluvních podmínek.

6

Dojde-li po uzavření smlouvy ke změnám podmínek zájezdu, jak mě to ovlivní?

Budeme-li před zahájením zájezdu nuceni změnit podmínky zájezdu, které nebudou mít povahu podstatné změny smlouvy o zájezdu, budeme vás o tom neprodleně informovat. Budeme-li však před zahájením zájezdu vnějšími okolnostmi nuceni podstatně změnit hlavní náležitosti zájezdu, anebo nebudeme-li schopni splnit vaše zvláštní požadavky, které jsme přijali, budeme vás o tom neprodleně informovat a navrhneme vám změnu smlouvy.

Nebudete-li s navrhovanými změnami souhlasit, máte právo do 5 dnů od doručení návrhu změn od smlouvy odstoupit a my vám vrátíme zaplacenou souhrnnou cenu nebo zaplacenou zálohu. Neobdržíme-li vaše včasné odstoupení od smlouvy, máme za to, že s navrhovanými změnami souhlasíte.

Pokud z tohoto důvodu odstoupíte od smlouvy nebo pokud dojde ke zrušení zájezdu z jiného důvodu než pro porušení vaší povinnosti, nabídneme vám náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně dojednáno.

Budeme se snažit pro vás zajistit alternativní podmínky zájezdu nebo nový zájezd, který bude v největší možné míře odpovídat vašim požadavkům a očekáváním, a předložíme vám návrh smlouvy.

Dohodneme-li se na alternativním zájezdu, který bude vyšší jakosti než původně dohodnutý zájezd, nebudeme vám účtovat rozdíl ceny. V případě, že náhradní zájezd bude nižší jakosti než zájezd původní, vrátíme vám rozdíl v ceně.

Pokud v průběhu zájezdu nebo čerpání služeb nebudeme schopni poskytnout některé vámi zakoupené služby nebo budeme nuceni upravit program zájezdu nebo jeho podmínky, vyvineme maximální úsilí a provedeme taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat, zejména zajistíme náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující programu a službám dohodnutým ve smlouvě tak, abychom docílili vaší spokojenosti a očekávání, které jste od zájezdu mohli dle smlouvy důvodně očekávat. Budou-li vám v důsledku změny poskytnuty služby nižší kvality, vrátíme vám rozdíl v ceně. Případně se můžeme domluvit, že vámi zaplacené peněžní prostředky budou použity na úhradu jiného zájezdu nebo služeb, které pro vás budeme zajišťovat.

7 Kdy a za jakých podmínek mohu od smlouvy odstoupit?

Přestože věříme, že po uzavření smlouvy bude vše směřovat k tomu, abyste v maximální míře využili námi poskytované služby, mohou nastat situace, že jedna ze stran bude nucena od smlouvy odstoupit. I v těchto případech se budeme snažit, abychom pro vás našli uspokojivé řešení.

Nedohodneme-li se na jiném řešení a vy od smlouvy odstoupíte z jiného důvodu než toho, že v místě pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu do místa pobytu, zaplatíte nám odstupné (storno poplatek) v následující výši:

- a) při odstoupení v období 30 a více dnů před zahájením zájezdu: skutečně vynaložené náklady, nejméně však částku ve výši 30 % souhrnné ceny služeb;
- b) při odstoupení v období mezi 29. a 8. dnem před zahájením zájezdu: skutečně vynaložené náklady, nejméně však částku ve výši 50 % souhrnné ceny služeb;
- c) při odstoupení v období 7 dnů a méně před zahájením zájezdu: skutečně vynaložené náklady, nejméně však částku ve výši 100 % souhrnné ceny služeb.

Stejnou výši odstupného (storno poplatku) nám zaplatíte v případě, že odstoupíme od smlouvy z důvodu, že nedodržíte své povinnosti stanovené ve smlouvě. Stanovení výše odstupného (storno poplatku) a jeho splatnost sjednané ve smlouvě mají přednost před podmínkami upravenými v těchto všeobecných smluvních podmínkách.

Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy bude doručeno oznámení o odstoupení. Nenastoupíte-li na zájezd či nebudete-li čerpat jiné námi poskytnuté služby dohodnuté ve smlouvě z důvodů na vaší straně bez předchozího odstoupení, např. z důvodu, že nebudete mít potřebné doklady, máte povinnost nám i tak uhradit 100 % ceny zájezdu (poskytnutých služeb).

Pokud vám nebyl poskytnut náhradní zájezd v případech, kdy na jeho nabídnutí máte nárok, nejste povinni nám platit odstupné.

8 Kdy a za jakých podmínek mám právo zájezd reklamovat?

Přestože je naší snahou maximálně uspokojit vaše očekávání, může se stát, že zájezd bude mít takové vlastnosti, že vaše očekávání nebudou naplněna. Nebudou-li vaše očekávání důvodně naplněna, neboť zájezd nebude mít vlastnosti, o nichž jsme vás ujistili nebo které jste vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekávali, učiníme vše, co je v našich silách, abychom zajistili nápravu takového stavu.

Vadu zájezdu musíte uplatnit u naší cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, a to prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu nebo potvrzení zájezdu přímo na adrese sídla naší cestovní kanceláře. V případě, že se čerpání služeb neúčastní zástupce naší cestovní kanceláře, uplatněte reklamaci bezodkladně přímo u dodavatele vadné služby a nás prosím ihned informujte. Reklamaci můžete uplatnit pouze k zájezdu a službám sjednaným ve smlouvě. Za účelem co nejrychlejšího vyřízení reklamace potřebujeme vaši součinnost. Při uplatnění reklamace proto doporučujeme podat potřebné informace, předložit doklady prokazující vady, umožnit přístup do prostor, které jsou předmětem reklamace, specifikovat své nároky co do důvodu a výše apod.

V případě, že jde o nepodstatnou vadu zájezdu a nebude-li zjednána náprava ani v přiměřené lhůtě, máte právo si zjednat nápravu sami a budou vám nahrazeny nezbytné náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba v případě odmítnutí zjednání nápravy z naší strany nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava. Současně vám poskytneme slevu z ceny zájezdu přiměřenou rozsahu a trvání vady.

V případě, že jde o podstatnou vadu zájezdu, nabídneme vám bez zbytečného odkladu vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytneme vám přiměřenou slevu odpovídající rozdílu v ceně.

V případě, že se nám nepodaří podstatnou vadu odstranit ani v přiměřené lhůtě, nebo v případě, že námi navrhované náhradní řešení odmítnete z důvodu, že není srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno anebo z důvodu, že navrhovaná sleva není přiměřená, máte právo odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného (storno poplatku). V takovém případě vám zajistíme bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů rovnocennou přepravu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se dohodneme. Současně vám poskytneme slevu z ceny zájezdu přiměřenou rozsahu a trvání vady.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit váš návrat v souladu se smlouvou, neseme náklady nezbytné na vaše ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci, ledaže právní předpisy EU stanoví delší lhůtu.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, činnosti a postupu naší cestovní kanceláře (vyšší moc), nebo okolnosti, které jsou na vaší straně, na jejichž základě zcela nebo zčásti nevyužijete objednané, zaplacené a námi obstarané služby, nevzniká vám nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

9 Je cestovní kancelář omezena v odpovědnosti za škodu?

Náhradu škody vzniklou z porušení závazků naší cestovní kanceláře ze smlouvy nejsme povinni nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. května 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.

- a) V případě škody vzniklé tím, že došlo k usmrcení nebo zranění cestujícího, jestliže se nehoda, která způsobila usmrcení nebo zranění, stala na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv operací při nastupování do letadla nebo vystupování z něho, které nepřesahují na každého cestujícího částku 113 100,— jednotek zvláštních práv čerpání (SDR), se nelze zbavit odpovědnosti. Za výše uvedené škody, které přesahují na každého cestujícího částku 100 000,— SDR, naše cestovní kancelář neodpovídá, jestliže prokáže, že ke škodě nedošlo výlučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím naší cestovní kanceláře nebo jejich zaměstnanců nebo agentů, nebo že ke škodě došlo výlučně nedbalostí nebo jiným protiprávním činem nebo opomenutím třetí strany.
- b) V případě škody způsobené zpožděním při přepravě cestujících je odpovědnost za každého cestujícího omezena na částku 4694,— SDR, kromě případů, kdy bude prokázáno, že byla učiněna veškerá opatření, která lze spravedlivě požadovat, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit.
- c) V případě škody způsobené zpožděním při přepravě zavazadel je odpovědnost omezena na částku 1131,— SDR pro každého cestujícího, kromě případů, kdy bude prokázáno, že byla učiněna veškerá opatření, která lze spravedlivě požadovat, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit, a případů, kdy zákazník učinil prohlášení o zájmu na dodání v místě určení a zaplatil příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude cestovní kancelář povinna zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem zákazníka na dodání místa určení.
- d) Při přepravě zavazadel je odpovědnost v případě zničení, ztráty nebo poškození omezena na částku 1131,— SDR pro každého cestujícího, pokud zákazník neučinil prohlášení o zájmu na dodání v místě určení a nezaplatil příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude cestovní kancelář povinna zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem zákazníka na dodání místa určení.

Částky uváděné v jednotkách zvláštních práv čerpání (SDR) znamenají jednotky zvláštních práv čerpání, jak je definuje Mezinárodní měnový fond.

V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, se kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významné zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují primárně stížností u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Pokyny k vyplnění jsou součástí příslušného formuláře stížností.

Naši pracovníci vám rádi při uplatnění těchto nároků na kompenzaci budou nápomocni, neváhejte je proto včas kontaktovat.

10 Kdy a proč se mám pojistit?

Přestože věříme, že zájezdy budou probíhat bez komplikací, mohou nastat nepředvídatelné situace. Ocitnete-li se při zájezdu v nesnázích, vynasnažíme se vám poskytnout neprodleně pomoc.

Za účelem omezení nečekaných výdajů, které mohou být v některých případech velmi vysoké (např. léčebné výlohy při nemoci nebo úrazu), doporučujeme, abyste před zahájením zájezdu (nejlépe při samotném uzavření smlouvy) uzavřeli pojištění pro cesty a pobyt a pojištění pro případ, že vám vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, není toto pojištění součástí ceny zájezdů ani jiných případných služeb. Na vaši žádost vám při uzavření smlouvy takové pojištění rádi zprostředkujeme.

Nevyužijete-li možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ vzniku nákladů s odstoupením od smlouvy naším prostřednictvím ani se individuálně pro tyto případy nepojistíte, berete na vědomí, že nesete plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Naše cestovní kancelář je řádně pojištěna pro případ úpadku, což potvrzuje doklad o pojištění, který jsme vám předali spolu se smlouvou.

11 Budete zpracovávat mé osobní údaje?

Vaše osobní údaje budou zpracovávány pro účely plnění smlouvy, dodržení právních povinností pořadatele a ochrany jeho práv a oprávněných zájmů. Ohledně toho, jak s vašimi osobními údaji budeme nakládat, odkazujeme na dokument Informace o zpracování osobních údajů, který jste obdrželi spolu se smlouvou a těmito všeobecnými smluvními podmínkami.

12 Co ještě musím vědět?

Smluvní vztah mezi naší cestovní kancelář a vámi se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zejména pak příslušnými ustanoveními o zájezdu.

Tyto všeobecné smluvní podmínky se uplatní přiměřeně i pro námi poskytované služby cestovního ruchu, které nenaplnějí znaky zájezdu.

Naším cílem je, abyste byli se zájezdem, který pro vás připravíme, maximálně spokojeni, aby naplnil vaše očekávání a byl pro vás nevšedním zážitkem. Za tím účelem se budeme snažit veškeré případné spory řešit dohodou s vámi. Nepodaří-li se nám ani tak vyřešit spor smírnou cestou, může být případný spor předložen k rozhodnutí příslušnému obecnému soudu České republiky.

Dojde-li mezi námi ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, můžete podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, na adrese Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz.

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou účinné od 1. srpna 2022. Dnem nabytí účinnosti těchto všeobecných smluvních podmínek pozbývají účinnosti předchozí všeobecné smluvní podmínky ze dne 1. února 2019.