

Všeobecné podmínky účasti na zájezdech CK ESO Travel

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky PinkGo - 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 (dále jen „Podmínky“).
2. Všeobecné smluvní podmínky PinkGo - ESO travel a.s. tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a PinkGo - ESO travel a.s.

Článek I. - PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. zájezdů (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) nebo 2. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka, jako například pořádání seminářů, služebních cest (dále jen „jednotlivé služby“).

Článek II. - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří PinkGo - 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 cestovní smlouvy potvrzené cestovní kanceláří PinkGo - ESO travel, případně jejím zplnomocněným zástupcem. Podmínky jsou nedílnou součástí této smlouvy.
2. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, těmito podmínkami a reklamačním řádem. V případě rozporu mezi podmínkami sjednanými v cestovní smlouvě a podmínkami uvedenými v katalogu nebo ve Všeobecných smluvních podmínkách, platí podmínky sjednané v cestovní smlouvě.

Článek III. - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

1. PinkGo - ESO travel a. s., se sídlem Korunovačnická 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 „PinkGo - 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, ubytování 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 v cestovní smlouvě.

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, a v provozovnách CK nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet CK uvedeným v cestovní smlouvě. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání platby na účet PinkGo - 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 PinkGo - ESO travel. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů platných před 30 dny po vydání aktuálního katalogového ceníku. Cestovní kancelář PinkGo - 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 PinkGo - ESO travel nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů.

5. Cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě je PinkGo - ESO travel oprávněna 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 PinkGo - ESO travel právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 852g obč. zák.) a platí ustanovení článku VIII – storno podmínky.

3. Letištní taxy leteckých společností nejsou zahrnuty v základní ceně zájezdů, tvoří však povinný poplatek k ceně letenek, které jsou součástí leteckých zájezdů. V ceníku je vždy uváděna taxa platná ke dni vydání ceníku. Ceny letištních tax se mohou během roku měnit v závislosti na pohybu cen ropy a vývoje kurzu světových měn. Výše této taxy je přesně stanovena v okamžiku vystavení letenky u jednotlivých leteckých společností. Vzhledem k pohybu těchto tax je PinkGo - CK ESO travel oprávněna tuto taxu klientovi před odletem doúčtovat do její skutečné výše.

Článek V. - PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cestovní kancelář PinkGo - 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 cestovní smlouvy.
3. Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 28 dní před odletem byl připsán na účet cestovní kanceláře PinkGo - ESO travel.
4. Při uzavření cestovní smlouvy u autorizovaného prodejce složí zákazník zálohu na účet cestovní kanceláře PinkGo - ESO travel. Doplatek zájezdu poukáže zákazník přímo na účet cestovní kanceláře PinkGo - ESO travel. Autorizovaný prodejce není inkasním místem cestovní kanceláře PinkGo - 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 (storno poplatky) jsou splatné ihned. Je-li zřejmé, že cestovní smlouva 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 cestovní smlouvy zákazníkem.
5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář PinkGo - ESO travel oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornování a od smlouvy odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky).
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 cestovní smlouvy zákazníkem zájezdu, nemají vliv na cenu platnou v době podpisu cestovní smlouvy zákazníkem zájezdu.

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 PinkGo - ESO travel dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich

náhradu.

b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách

c) právo kdykoliv předzahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII.

d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem PinkGo - ESO travel a článkem X. této smlouvy,

e) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy 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 v cestovní smlouvě 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 PinkGo - ESO travel součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě 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 cestovní smlouvu/smlouvy 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 PinkGo - 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 PinkGo - ESO travel

e) bez zbytečného odkladu sdělovat PinkGo - 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 prospěchu zavřel cestovní smlouvu, 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 PinkGo - ESO travel a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

j) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné PinkGo - 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 je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy PinkGo - 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.

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 PinkGo - 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 X.

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 PinkGo - ESO travel není zajištěn doprovod průvodcem PinkGo - 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 PinkGo - ESO travel.

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

3. PinkGo - ESO travel není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. PinkGo - 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 cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. ESO travel je povinna v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou 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 PinkGo - ESO travel ze smlouvy, není PinkGo - ESO travel povinna nahradit nadčástkou 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. PinkGo - ESO travel je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nebo ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. PinkGo - 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 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, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu event. programu během zájezdu. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změn cestovní smlouvy odcestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí (§852e obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit ESO travel rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy.

2. Cestovní kancelář PinkGo - 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

PinkGo - 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 přilet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy.

3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Jestliže PinkGo - 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 PinkGo - 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 blízcí 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 PinkGo - 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 PinkGo - ESO travel nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. 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 kdykoliv změnit trasu jakékoli 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. PinkGo - 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 zájezdů pořádaných cestovní kanceláři PinkGo - 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.

7. 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 PinkGo - ESO travel jsou vyloučeny.

8. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má cestovní kancelář PinkGo - ESO travel nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

b) Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka

PinkGo - ESO travel na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. 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 PinkGo - 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 a stornopodmínky

1. PinkGo - ESO travel je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jiných důvodů uvedených v těchto podmínkách, od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí PinkGo - ESO travel zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od cestovní smlouvy 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 porušení povinností PinkGo - ESO travel stanovené smlouvou nebo odstoupí-li PinkGo - ESO travel před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit PinkGo - 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.

4. PinkGo - ESO travel má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

5. Cestovní kancelář PinkGo - ESO travel může před nástupem cesty odstoupit s okamžitouplatností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

a) neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení aliquotní 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 započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy/knihování.

c) 7 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář PinkGo -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 PinkGo -ESO travel nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář PinkGo - 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 PinkGo - ESO travel.

7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady PinkGo -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. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt, apod.

10. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení

od smlouvy 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 zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, zejména pak § 852i, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s PinkGo - ESO travel, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád PinkGo - ESO travel, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách PinkGo -ESO travel a na webových stránkách společnosti.

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

1. Zákazník musí uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. 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.

4. 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 kanceláří je 30 dnů.

5. Je-li uzavření cestovní smlouvy 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.

6. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce PinkGo - ESO travel či jiného PinkGo - 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.

7. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu PinkGo - ESO travel (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a PinkGo - 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 PinkGo - 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. Pojištění je pouze u leteckého dopravy. 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 prostřednictvím

PinkGo - ESO travel, a ten na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

3. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím PinkGo - 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 nevyužití dovolené obsahuje katalog CK, úplné znění pojistných podmínek je k dispozici v CK. V případě zakoupení cestovního pojištění klientem přímo jako součásti cestovní smlouvy, 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 PinkGo - 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 ETISC ITP, s r.o. Křížíkova 36, Praha 8, číslo smlouvy 1120000001) 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 cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Článek XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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 cestovní smlouvy se zákazníkem. Katalog i ceník jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, tak jako i „Důležité informace –obsah,pinkgo.cz.

Tento Reklamační řád cestovní kanceláře PinkGo - ESO travel vstupuje v platnost a účinnost dne 1.3. 2010. Ukáže-li se jakékoliv ujednání těchto podmínek nebo cestovní smlouvy neplatným, nemá to vliv na platnost ujednání ostatních.

Smlouvu si můžete stáhnout ve formátu pdf [zde](#).