VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CK ESO TRAVEL

ESO travel s. r.o. zapísaná v OR OS BA I, vložka 28891/B, oddiel Sro, so sídlom Bazová 10, 821 08 Bratislava, IČO 35858559, DIČ 2021728126 zabezpečuje a poskytuje služby stravovacie, ubytovacie a dopravné, vrátane doplnkových služieb. Organizuje štandardné i forfaitové zájazdy.

1. Vznik zmluvného vzťahu

1.1 Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a.) ESO travel s.r.o, cestovná kancelária, so sídlom Bazová 10, 821 08 Bratislava, IČO: 35858559, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných obchodných miest alebo externých autorizovaných predajcov na základe a v medziach uzatvorenej zmluvy o obchodnej spolupráci a udelenej plnej moci (ďalej len CK) a

b.) Objednávateľ - fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom. Pre účely týchto všeobecných zmluvných podmienok je objednávateľom osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu o obstaraní zájazdu alebo realizovala písomnú objednávku a/alebo osoba, v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila alebo písomná objednávka potvrdila, a/alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami previedol.

1.2 Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká na základe: a) platne uzatvorenej Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len Zmluva), alebo b) potvrdenia písomnej individuálnej objednávky objednávateľa na zájazd alebo služby, ktoré sú realizované na vyžiadanie (ďalej len Objednávka). Zmluva resp. objednávka platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za nepľnoletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca. Pokiaľ tuzemec objednáva zájazd alebo služby pre cudzozemca, je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť už pri objednávaní zájazdu alebo služieb.

1.3 Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo doplňujúcej informácie, tieto všeobecné zmluvné podmienky a Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované ESO travel s.r.o., cestovná kancelária, tvoria súčasť Zmluvy o obstaraní zájazdu/Objednávky. Obsah zmluvného vzťahu je určený katalógom, dodatočnými ponukami a informáciami. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.

1.4 Potvrdením zmluvného vzťahu sa CK zaväzuje, že objednávateľovi obstará CK vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd). Akékoľvek ďalšie služby nad rámec služieb uvedených v základnej a vopred pripravenej ponuke môžu byť poskytnuté s nárokom na zaplatenie týchto služieb. Potvrdením zmluvného vzťahu vzniká CK právo na zaplatenie ceny služieb alebo jej časti objednávateľom.

1.5 Potvrdením zmluvného vzťahu objednávateľ dosvedčuje, že do zmluvného vzťahu vstupuje dobrovoľne a súčasne sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú sumu za objednanú službu resp. kombináciu služieb cestovného ruchu. V prípade, že objednávateľ uzatvára Zmluvu v prospech ďalších objednávateľov zájazdu uvedených na Zmluve, potvrdzuje podpisom Zmluvy, že disponuje písomným splnomocnením ostatných objednávateľov konať v ich mene a súhlasom na uzatvorenie Zmluvy/Objednávky a poskytnutie ich osobných údajov CK. Ďalej sa objednávateľ aj v mene týchto osôb zaväzuje za splnenie záväzkov voči CK a súčasne sa zaväzuje bezodkladne odovzdať ostatným objednávateľom zájazdu informácie určené CK pre objednávateľov zájazdu. Súčasťou zmluvného vzťahu sa stávajú len tie služby, ktoré sú dohodnuté písomne. Zaplatenie zálohy resp. celej ceny zájazdu je objednávateľ povinný na výzvu CK preukázateľným spôsobom doložiť.

1.6 Právo účasti na zájazde vzniká objednávateľovi a ďalším objednávateľom uvedeným na Zmluve zaplatením dohodnutej ceny zájazdu v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia služieb. Platným dokladom pre nástup objednávateľa na zájazd je platná Zmluva a doklad o zaplatení celkovej ceny zájazdu.

1.7 V prípade, že objednávateľ zájazdu má záujem o služby na vyžiadanie, zmluvné strany si dohodli úhradu garančnej zálohy vo výške minimálne 10% z ceny týchto služieb (výška zálohy je závislá od termínu zájazdu). Aj takýto vzťah sa už pokladá za objednávku zájazdu. V prípade storna na vyžiadanie objednaných služieb platia pre objednávateľa storno poplatky v zmysle týchto všeobecných zmluvných podmienok.

2. Ceny zájazdov

2.1 Ceny zájazdov zahŕňajú dopravu, transfery z a na letisko v mieste pobytu, ubytovanie a stravovanie podľa vlastného výberu, prípadne program počas zájazdu, sprievodcu pri skupinových zájazdoch, ak nie je v popise zájazdu uvedené inak alebo i ďalšie služby uvedené v Zmluve.

2.2 Ceny zájazdov boli kalkulované na základe kurzov mien platných 30 dní pred vydaním aktuálneho katalógového cenníka. Cestovná kancelária ESO travel disponuje mechanizmami, ktoré tlmia dopad výkyvov jednotlivých mien na ceny našich zájazdov a je schopná z vlastných zdrojov a na základe vysokých akontácií v zahraničí absorbovať až 5 %-ný pokles kurzu EUR vzhľadom k aktuálnym katalógovým cenám bez zmeny ceny zájazdu. V prípade, že by pokles EUR bol vyšší, bude cestovná kancelária ESO travel nútená pristúpiť k ukončeniu platnosti cenníkov a vydaniu nových cenníkov, kalkulovaných na základe nových kurzov.

2.3 Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, resp. služieb v prípade, že dôjde k:

a.) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok

b.) zvýšeniu platieb spojených s dopravou

c.) zmene kurzu národnej meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu

2.4 Ak dôjde k zmenám podľa predchádzajúceho bodu do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, CK cenu zájazdu uvedenú v Zmluve jednostranne zvýši:

a.) o ciastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2 písmena a) a b) tohto článku oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu

b.) o ciastku zodpovedajúcu navýšeniu menového kurzu národnej meny použitého na stanovenie ceny zájazdu nad hodnotu 5% podľa ods. 2 písmena c) tohto článku.

2.5 Písomné oznámenie o zvýšení ceny je CK povinná objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu.

2.6 Letiskové taxy

Letiskové taxy leteckých spoločností nie sú zahrnuté v základnej cene zájazdu, tvoria však povinný poplatok k cene leteniek, ktoré sú súčasťou leteckých zájazdov. V cenníku je vždy uvádzaná taxa platná ku dňu vydania cenníku. Ceny letiskových táx sa môžu behom roka meniť v závislosti na pohybu cien ropy a vývoja kurzu svetových men. Výška tejto taxy je presne stanovená v okamžiku vystavenia letenky u jednotlivých leteckých spoločností. Vzhľadom k pohybu týchto táx je CK ESO travel oprávnená túto taxu klientovi pred odletom dúčtovať do jej skutočnej výšky.

3. Platobné podmienky

3.1 Cestovná kancelária ESO travel má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím.

3.2 Cestovná kancelária je oprávnená požadovať zálohu vo výške 50 % z celkovej ceny zájazdu (vrátane fakultatívnych služieb). Táto záloha je splatná pri podpise zmluvy.

3.3 Doplatok musí byť uhradený tak, aby najneskôr 30 dní pred odletom bol pripísaný na účet cestovnej kancelárie ESO travel.

3.4 Pri uzavretí Zmluvy u autorizovaného predajcu, zloží zákazník zálohu na účet cestovnej kancelárie ESO travel alebo u autorizovaného predajcu. Doplatok zájazdu poukáže zákazník priamo na účet cestovnej kancelárie ESO travel. Autorizovaný predajca nie je inkasným miestom cestovnej kancelárie ESO travel. Poplatky za zmeny v rezervácii a odstúpenie od Zmluvy (storno poplatky) sú splatné ihneď.

3.5 V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu zákazníkom je cestovná kancelária ESO travel oprávnená zájazd zrušiť bez ďalšieho upozornenia. Zákazník hradí náklady, spojené so zrušením cesty (storno poplatky).

3.6 Zákazník má nárok na poskytnutie služieb len pri plnom zaplatení ceny zájazdu.

4. Práva a povinnosti objednávateľa

K základným právam zákazníka patrí:

a.) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia cestovnej kancelárie ESO travel dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.

b.) právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu

c.) právo byť zoznámený so zmenami zájazdu, rozsahu služieb a ceny

d.) právo zrušiť svoju účasť na zájazde kedykoľvek pred zahájením čerpania služieb odstúpením od Zmluvy, za podmienok uvedených v článku 7 (storno podmienky)

e.) právo písomne oznámiť cestovnej kancelárii ESO travel, že sa na miesto neho zájazdu zúčastní iná osoba, v prípade, že v oznámení je súčasné prehlásenie nového zákazníka, že so Zmluvou súhlasí a spĺňa všetky podmienky k účasti na zájazde. Pôvodný a nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a poplatkov, spojených so zmenami podľa článku 6.

f.) právo na reklamáciu v súlade s článkom 8 (reklamácie)

g.) právo na ochranu údajov, ktoré uvádza v Zmluve a v ďalších dokumentoch a pred nepovolanými osobami

h.) právo obdržať doklad o povinnom poistení cestovnej kancelárie proti úpadku, obsahujúce označenie poisťovne, podmienok poistenia a spôsobu oznámenia poistnej udalosti.

K základným povinnostiam zákazníka patrí:

a.) poskytnúť cestovnej kancelárii ESO travel svoju súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, najmä úplne a pravdivo uvádzať v Zmluve a predložiť doklady potrebné pre zaistenie zájazdu cestovnej kancelárii

b.) u osôb mladších ako 15 rokov zaistiť sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, podobne zaistiť sprievod a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje

c.) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 2 týchto podmienok a zaplatenie preukázať dokladom

d.) prevziať od cestovnej kancelárie ESO travel doklady potrebné na čerpanie služieb (letenky, vouchery, pokyny na cestu), riadne si ich prekontrolovať a riadiť sa nimi

e.) dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu so všetkými dokladmi, požadovanými podľa pokynov na cestu

f.) dodržiavanie pasových, colných, zdravotných a ďalších predpisov krajiny, do ktorej cestuje. Cudzí štátni príslušníci sú povinní sa informovať na vízovú povinnosť na zastupiteľstve krajín, kam cestujú. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, nesie zákazník

g.) zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu v termínoch podľa pokynov cestovnej kancelárie ESO travel a riadiť sa pokynmi na cestu a ústnymi pokynmi zástupcu ESO travel

h.) všetky vady a odchýlky od objednaných služieb bezodkladne ihneď po ich zistení na mieste oznámiť písomne zástupcovi cestovnej kancelárie ESO travel a poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť k ich odstráneniu

i.) zdržať sa jednania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť obmedziť alebo odpudzovať ostatných účastníkov zájazdu

j.) uhradiť prípadnú škodu , ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby, zaistené podľa Zmluvy

5. Práva a povinnosti CK

5.1 K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku 4 týchto všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.

5.2 CK je povinná:

a.) mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku;

b.) pred uzatvorením Zmluvy informovať objednávateľa o skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré majú vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu;

c.) najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne pokyny na zájazd a to ich zaslaním na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK; Pokyny na zájazd sa poskytujú len jednému objednávateľovi zo Zmluvy a na jeho adresu uvedenú v zmluve

5.3 Zrealizovaná platba za zájazd nebude vrátená, ak sa objednávateľ nezúčastnil zájazdu napr. v dôsledku chybne udaných údajov v Zmluve, pokiaľ sa nedostavil v pokynoch na zájazd určený termín na miesto odletu alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov

5.4 CK nie je povinná poskytnúť klientovi plnenia nad rámec vopred písomne potvrdených a zaplatených služieb.

5.5 CK je povinná odovzdať objednávateľovi doklady týkajúce sa poistenia insolventnosti CK aj komplexného poistenia objednávateľa (len v prípade jeho uzatvorenia prostredníctvom CK).

6. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky, rušenie zájazdu

6.1 Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu uviesť nová cena. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia storno poplatkov. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.

6.2 Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu Zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať.

6.3 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ak by nebol naplnený minimálny počet účastníkov uvedený pri jednotlivých zájazdoch, v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvykých a nepredvídateľných okolností (vis major) a ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú realizáciu alebo dokončenie zájazdu, bezpečnosť účastníkov a pod. Cestovná kancelária je oprávnená v takom prípade zrušiť zájazd, najneskôr však 21 dní pred jeho začiatkom a v tej istej lehote je cestovná kancelária povinná o tejto skutočnosti informovať zákazníka.

6.4 Cestovná kancelária ESO travel je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v priebehu zájazdu, pokiaľ nie je možné z vážnych dôvodov zabezpečiť pôvodne dohodnutý program a služby dodržať.

V takom prípade je cestovná kancelária povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v kvalite a rozsahu, pokiaľ možno zhodnej alebo blíziacej sa k pôvodným podmienkam, resp. zodpovedajúcej zameraniu zájazdu
- vrátiť zákazníkovi plnú cenu služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie
- poskytnúť zákazníkovi zľavu z ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu a kvalite

V prípade, že cestovná kancelária ESO travel zaistí ako náhradné plnenie služby v rovnakom rozsahu (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie), sú ďalšie nároky zákazníka voči cestovnej kancelárii vylúčené.

6.5 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na zmenu vecného i časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov, alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, štrajky, dopravné problémy, neštastia a ďalšie okolnosti, ktoré cestovná kancelária ESO travel nemohla ovplyvniť ani predvídať). Pri poznávacích zájazdoch upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamiatok v dňoch štátnych, náboženských sviatkov alebo osláv v mieste pobytu.

6.6 Pri zájazdoch uskutočňovaných cestovnou kanceláriou ESO travel je prvý a posledný deň určený najmä na uskutočnenie dopravy, transferov a ubytovania a nie sú považované za dni plnohodnotného pobytu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať prípadné skrátenie pobytu.

6.7 V prípade, že bude nutné na základe preknihovania hotela, ubytovať zákazníka v inom hoteli, uskutoční sa ubytovanie v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie. Preubytovanie môže byť aj na časť pobytu.

6.8 Pokiaľ sa zákazník nedostaví alebo zmešká odlet, má cestovná kancelária ESO travel nárok na plnú úhradu ceny zájazdu.

7. Odstúpenie od zmluvy, storno poplatky

7.1 Zákazník má právo na odstúpenie od Zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akýchkoľvek storno poplatkov:

- pri zrušení zájazdu cestovnou kanceláriou
- pri zmene termínu konania zájazdu o viac ako 7 dní

7.2 Oznámenie o odstúpení od Zmluvy zákazník buď spíše formou záznamu na predajnom mieste, kde služby zakúpil alebo ho na toto predajné miesto zašle doporučene, prípadne iným dokázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú dňom spísania záznamu, prípadne dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si zákazník službu zakúpil.

7.3 Ak nie je dôvodom odstúpenia zákazníka od Zmluvy porušenie povinnosti ESO travel stanovené Zmluvou, alebo ak ESO travel odstúpi pred začiatkom čerpania služieb z dôvodu porušenia povinnosti zákazníkom, je zákazník povinný zaplatiť cestovnej kancelárii ESO travel odstupné vo výške:

60 a viac dní 50,- EUR za každého účastníka zájazdu a poistné
59 - 30 dní 30% z ceny objednaných služieb a poistné
29 - 21 dní 50% z ceny objednaných služieb a poistné
20 - 15 dní 70% z ceny objednaných služieb a poistné
14 - 8 dní 80% z ceny objednaných služieb a poistné
7 dní a menej 100% z ceny objednaných služieb a poistné

Platí však, že zákazník je vždy povinný minimálne uhradiť vzniknuté náklady, predovšetkým na leteckú dopravu, lodnú dopravu a ubytovanie.

7.4 ESO travel má právo odpočítať odstupné od zloženej zálohy alebo zo zaplatenej ceny.

7.5 Cestovná kancelária ESO travel môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť s okamžitou platnosťou od Zmluvy alebo po začatí zájazdu Zmluvu vypovedať v týchto prípadoch:

a.) ihneď, ak cestujúci vážne narušuje priebeh cesty alebo pobytu. Cestujúcemu v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie adekvátnej časti ceny zájazdu, ktoré neboli čerpané a zákazník je ďalej povinný uhradiť cestovnej kancelárii náklady spojené so spiatočnou dopravou.

b.) do troch týždňov pred začiatkom cesty, pri nesplnení minimálneho počtu osôb, uvedeného v katalógu alebo v dodatočných podmienkach. Zákazník je obratom informovaný a je mu ponúknutá zmena Zmluvy /rezervácie.

c.) do troch týždňov pred začiatkom zájazdu, pokiaľ uskutočnenie zájazdu je pre cestovnú kanceláriu ESO travel ekonomicky neúnosné, pretože náklady vynaložené na uskutočnenie cesty výrazne prekračujú plánované náklady. Zákazník je okamžite informovaný a je mu ponúknutá zmena rezervácie.

d.) bez stanovenia lehoty - okamžite, v dôsledku tzv. vyššej moci, t.j. z príčin, ktorým cestovná kancelária ESO travel nemohla zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia.

Cestovná kancelária ESO travel má právo na úhradu dosiaľ poskytnutých služieb. V prípade prerušenia cesty z dôvodov vyššej moci, je cestovná kancelária ESO travel povinná uskutočniť všetky opatrenia týkajúce sa dopravy cestujúcich späť. Dodatočné náklady, s tým spojené, nesú potom obe strany rovnakým dielom.

7.6 Ďalšie ustanovenie:

Pod vopred dohodnutou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých fakultatívnych služieb zakúpených zákazníkom. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované cestovnou kanceláriou ESO travel.

7.7 Pod skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumejú prevádzkové náklady ESO travel a zmluvne dojednané alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

7.8 Pre určenie počtu dní pre výpoveď sa do stanoveného počtu dní započítava i deň, kedy nastali účinky odstúpenia od Zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň odletu na príslušný zájazd, pobyt a pod.

7.9 Dodatočné zmeny v rezervácii na želanie zákazníka:

V prípade zmeny mena cestujúceho alebo hotela v tej istej destinácii (pokiaľ je to možné), účtuje ESO travel poplatok:
- od potvrdenia prihlášky do 15. dňa pred odletom 150,- EUR
- od 14. dňa pred odletom sa zmena posudzuje ako zrušenie zájazdu a postupuje sa podľa uvedených podmienok storna. Zmena termínu odletu a destinácie je vždy posudzovaná ako zrušenie pôvodnej objednávky a nová objednávka.

8. Reklamácie, zodpovednosť za škody

V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je nižšia, ako bolo vopred potvrdené v Zmluve, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Svoje nároky na reklamáciu musí zákazník uplatniť u cestovnej kancelárie ESO travel písomne, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od skončenia zájazdu. Po uplynutí tejto lehoty, môže zákazník uplatňovať nároky len vtedy, ak k nedodržaniu tejto lehoty došlo bez jeho zavinenia, avšak najneskôr do 3 mesiacov odo dňa, kedy mal byť zájazd ukončený, inak právo na reklamáciu zaniká.

Pri výskyte závad v plnení je zákazník povinný spoločne konať v tom smere, aby sa prípadným škodám zabránilo, alebo aby boli čo najmenšie. Zákazník je najmä povinný oznámiť všetky svoje výhrady písomne v mieste vzniku sprievodcovi- delegátovi cestovnej kancelárie ESO travel , prípadne vedúcemu prevádzky, poskytujúcej služby alebo inému zodpovednému pracovníkovi tak, aby mohla byť náprava uskutočnená na mieste. Pokiaľ zákazník vlastnou vinou na nedostatok nepoukáže, nemá nárok na zľavu. Pokiaľ sa nedostatok nepodarí odstrániť, spíše sprievodca - delegát cestovnej kancelárie ESO travel, prípadne iný zodpovedný pracovník so zákazníkom reklamačný protokol. V prípade, že nie je nutné vyriešiť reklamáciu na mieste, podpíše delegát/sprievodca prevzatie reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri reklamácii.

Zákazník je povinný poskytnúť spoluúčasť, potrebnú k vybaveniu reklamácie. Na oneskorené a nedoložené reklamácie nebude braný ohľad.

Cestovná kancelária neručí za úroveň cudzích služieb a akcie, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo inej organizácii. Za predmet reklamácie sa nepovažujú škody a majetkové ujmy vzniknuté zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení pre cesty a pobyt, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyslovene vyňaté.

Ak dôjde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe cestovnej kancelárie ESO travel (vis major) alebo k okolnostiam na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

Výška náhrady škody za záväzky zo Zmluvy, týkajúce sa leteckej dopravy, sa riadia ustanoveniami medzinárodných dohôd uzavretých vo Varšave, Haagu a Guadalajare a v prípade letov do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

Cestovná kancelária nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená zákazníkom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo neodvrátiteľnou udalosťou, ktorej sa nedalo zabrániť ani pri vynaložení všetkého možného úsilia.

V prípade, že Objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Cestovná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Cestovná kancelária porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na Cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu. Ak Cestovná kancelária na žiadosť Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Objednávateľom, Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Cestovnou kanceláriou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke http://www.mhsr.sk/). Objednávateľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Objednávateľ je oprávnený použiť platformu riešenia sporov on-line (ďalej len „RSO") na riešenie svojich sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Objednávateľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov on-line. Objednávateľ môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

9. Poistenie insolventnosti

Cestovná kancelária ESO travel je povinná po celú dobu svojej činnosti mať uzavretú v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 281/2001 Z.z., poistnú zmluvu (táto zmluva je uzavretá v poisťovni ECP), na ktorej základe vzniká zákazníkovi právo na plnenie v prípadoch, kedy CK z dôvodu svojho úpadku:

a.) neposkytne zákazníkovi dopravu z miest pobytu v zahraničí do Slovenskej alebo Českej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu.

b.) nevráti zákazníkovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil.

c.) nevráti zákazníkovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len čiastočne.

Cestovná kancelária ESO travel je povinná predložiť zákazníkovi doklad poisťovne, obsahujúci názov poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistnej udalosti. Tento doklad je platný len v spojení s potvrdením o úhrade ceny zájazdu/zálohy.

10. Cestovné poistenie zákazníka

V cene katalógových zájazdov nie je zahrnuté cestovné poistenie, ako napr. poistenie liečebných nákladov v zahraničí. Poistenie je len u leteckého dopravcu. Za poškodenie alebo stratu batožiny pri leteckej preprave preberá celú zodpovednosť letecká spoločnosť. Táto zodpovednosť je obmedzená na 20,- USD za kilogram. ESO travel neručí za škody spôsobené pri doprave v zahraničí. Dôrazne upozorňujeme na nutnosť uzavrieť minimálne poistenie liečebných nákladov v zahraničí u niektorej zo známych cestovných poisťovní. Toto poistenie si môžete vybaviť priamo v CK ESO travel alebo u autorizovaného predajcu. Pri zájazdoch vyššej cenovej hladiny, odporúčame uzavrieť fakultatívne cestovné poistenie, zahŕňajúce aj zrušenie cesty- storno, úmrtie, trvalú invaliditu, zodpovednosť za škody na zdraví a majetku, batožiny, prerušenie cesty. Cestovná kancelária ESO travel je len sprostredkovateľom. V prípade plnenia sa klient obracia priamo na poisťovňu.

11. Ďalšie podmienky

11.1 Servis a služby

Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom hotelov a ostatných ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné veľakrát počítať s menšou skúsenosťou a určitou ležérnosťou, ale na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom.

11.2 Hygiena

Kultúrne hygienické zvyklosti sú v južných krajinách odlišné od tuzemských, tamojšie hygienické predpisy sú omnoho tolerantnejšie. To isté sa týka i predpisov týkajúcich sa životného prostredia.

11.3 Ubytovanie

Poskytnuté ubytovacie služby zodpovedajú popisu v tomto katalógu. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša okrem výhodných cien aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky, a pod.) nie sú v prevádzke. V prípadoch preknihovania, ku ktorému dochádza priležitostne vo všetkých turistických oblastiach, budete ubytovaní v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. V kategorizácii hotelov sú rozdiely medzi jednotlivými destináciami. I v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (i rovnakej kategórie) nie sú vždy rovnaké. Rozdeľovanie izieb prebieha zásadne zo strany hotela cestovná kancelária naň nemá vplyv. Jednoložkové izby, i keď sú za príplatok, nemusia byť úplne identické s dvojložkovými izbami. V niektorých hoteloch je za trojložkovú izbu považovaná dvojložková izba s prístelkou. Prístelkou môže byť pohovka, rozkladací gauč, váľanda alebo ležadlo. Podľa medzinárodných zvyklostí musia hostia opustiť izby v deň odchodu do 12:00 hodiny (v niektorých prípadoch už do 10.00 hodiny), možnosť nastahovania sa v deň príchodu je po 14:00 hodine. Skorý príchod alebo neskorý odchod neprávňujú k dlhšiemu používaniu izby. Pri dodatočne vypísaných zvláštnych ponukách ESO travel, hotel alebo pri poznávacích zájazdoch apartmán apod. garantujeme len kategóriu, nemusí sa vždy jednať o hotel z katalógu. Meno hotela sa zákazník dozvie po prílete do cieľovej oblasti. Rýchlo sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša stavebnú činnosť, na ktorú nemá cestovná kancelária ESO travel vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje len na mimosezónne mesiace a staveniská vznikajú veľmi rýchlo, prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je vždy možné mať pri rezervácii vždy najaktuálnejšie správy o stavebnej činnosti. Absolútny kľud v turistických centrách nenájdete. K dovolenke patrí i večerná zábava a bary, reštaurácie, diskotéky a nočné kluby, ktoré môžu pôsobiť hluk. Stavebný štýl tiež umožňuje prechod zvuku medzi jednotlivými miestnostami.

11.4 Klimatizácia/kúrenie

Tieto zariadenia nájdete len v hoteloch, kde je to uvedené priamo v popise. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálne a jej zapínanie/vypínanie z hladiska doby a trvania, úplne závisí od rozhodnutia hotela. Pri hoteloch nižšej kategórie sa stáva, že klimatizácia býva v prevádzke len niekoľko hodín denne.

11.5 Stravovanie a nápoje

V niektorých hoteloch sa podávajú kontinentálne raňajky, ktoré obsahujú čaj alebo kávu, pečivo, maslo a džem. Nápoje k jedlu nie sú zahrnuté v cene zájazdu, ak to nie je uvedené inak.

11.6 Pláže

Ležadlá a slnečníky sú na prenajatie za poplatok (pokiaľ nie je uvedené inak). Údaje o vzdialenosti od hotela sú v popise hlavného katalógu len orientačné. Väčšina pláží je verejných a prístupných i miestnemu, pre naše predstavy, často hlučnému obyvateľstvu.

11.7 Bazény

Pokiaľ je súčasťou hotelového zariadenia i vyhrievaný bazén, je treba brať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný a táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia vedenia hotela. Nie všetky hotely majú bazén s čistiacim/filtračným zariadením, a preto musí byť pri vyšších teplotách bazén vypúšťaný a vyčistený. Je teda nutné počítať s tým, že bazén môže byť na určitú dobu mimo prevádzky. Počet ležadiel a slnečníkov nezodpovedá vždy kapacite hotela.

11.8 Voda a elektrické napätie

Obyvatelia exotických krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. Vodu na tento účel Vám odporúčame zakúpiť v miestnych obchodoch alebo hoteli. V niektorých krajinám môže dôjsť k opakovaným (krátkodobým) výpadkom elektrickej energie a zásobovania vodou, s tým potom súvisí i výpadok klimatizácie.

11.9 Hmyz

K exotickým krajinám patrí aj hmyz. Napriek intenzívnym snahám hoteliérov a miestnych úradov sa môže v určitých obdobiach hmyz vyskytovať. Neodporúčame nechávať v izbe voľne položené potraviny.

12. Záverečné ustanovenia

Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na služby poskytované cestovnou kanceláriou ESO travel len vtedy, ak nie je cestovnou kanceláriou stanovený alebo vopred zjednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak a to vždy písomnou formou. Zákazníci potvrdzujú podpisom Zmlúv o obstaraní zájazdu, že sú im Všeobecné podmienky známe, rozumejú im, súhlasia s nimi a akceptujú ich v plnom rozsahu. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku cestovnej kancelárie ESO travel o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase tlače a cestovná kancelária si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzavretia Zmluvy so zákazníkom.

Súhlas zákazníka so spracovaním osobných údajov

Súhlasím, aby moje osobné údaje vrátane rodného čísla, uvedené na tejto zmluve spracovávala cestovná kancelária ESO travel s r.o., so sídlom Bazová 10, 821 08 Bratislava, v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z.. Tento súhlas dávam až do doby jeho písomného odvolania. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené len zamestnancom cestovnej kancelárie ESO travel s r.o. a dalej osobám, ktoré sú oprávnené poznávať a poskytovať služby cestovnej kancelárie ESO travel s r.o. dalej prehlasujem, že som spl