



ELITE VOYAGE

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY POSKYTNUTÍ CESTOVNÍCH SLUŽEB

1. Co je předmětem tohoto dokumentu?

Předmětem tohoto dokumentu jsou smluvní podmínky určené pro zájezdy a další služby cestovního ruchu, které poskytuje naše cestovní kancelář EliteVoyage, s. r. o., se sídlem WeWork - Národní 135/14, 110 00 Praha 1, IČ: 067 44 591, svým klientům na základě uzavřené smlouvy o zájezdu.

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu anebo smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu a společně vytvářejí právní rámec pro to, abychom Vám mohli poskytnout naše jedinečné služby v oblasti luxusního cestování.

Pokud v tomto dokumentu není uvedeno jinak, platí práva a povinnosti upravené v těchto všeobecných smluvních podmínkách obdobně i u smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu.

2. Od kdy je pro mě smlouva závazná?

Smlouva je závazná pro obě strany okamžikem jejího uzavření.

Smlouva může být uzavřena jak písemně, včetně formou e-mailové komunikace, tak i tzv. konkludentním jednáním (typicky zaplacením ceny).

Pokud je smlouva uzavřena formou e-mailové komunikace anebo konkludentním jednáním, je smlouva závazná od okamžiku Vašeho přijetí nabídky ve lhůtě stanovené v nabídce. V případě uzavření smlouvy o zájezdu Vám v takovém případě zašleme tzv. potvrzení o zájezdu. V případě uzavření smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu Vám zašleme potvrzení objednávky služby a fakturu na úhradu ceny za objednanou službu.

Do doby Vašeho přijetí nabídky si zachováváme právo tuto nabídku odvolat. K odvolání naší nabídky bychom přistoupili pouze v případě, že není možné z naší strany nabídku v plném rozsahu realizovat z důvodů událostí, které nastaly po zaslání naší nabídky a které jsme nemohli nijak ovlivnit.

3. Kde se mohu seznámit s informacemi o zájezdu či o jednotlivé službě cestovního ruchu?

Informace týkající se Vašeho zájezdu či služby cestovního ruchu jsou obsaženy v písemné a podepsané smlouvě a v těchto všeobecných smluvních podmínkách. Pokud mezi námi nebyla uzavřena podepsaná smlouva o zájezdu, pak lze veškeré potřebné informace nalézt v tzv. potvrzení o zájezdu, které jsme Vám zaslali po Vašem přijetí nabídky zájezdu. V případě, že mezi námi nebyla uzavřena podepsaná smlouva o poskytnutí služby cestovního ruchu, informace týkající se Vámi objednané cestovní služby lze pak nalézt v potvrzení objednávky služby.

Nejpozději sedm (7) dní před Vaším odjezdem Vás budeme kontaktovat, abychom Vám sdělili další potřebné informace týkající se Vašeho zájezdu či jiných služeb cestovního ruchu, zejména plánovaný čas odjezdu, lhůty pro odbavení, dopravní spojení a čas příjezdu, ledaže jsou tyto informace již obsaženy ve smlouvě o zájezdu či potvrzení o zájezdu. Současně Vám předáme případné přepravní doklady, poukázky či stvrzenky, pokud je ještě nemáte u sebe a pokud jsou tyto dokumenty potřebné pro uskutečnění služeb.



ELITE VOYAGE

V případě, že však máte jakékoliv dotazy či nejasnosti ohledně Vašeho zájezdu či Vámi objednané služby cestovního ruchu, jsme připraveni na Vaše dotazy kdykoliv odpovědět a poskytnout Vám veškerou nezbytnou pomoc.

4. Jaké jsou platební podmínky?

Celková cena za zájezd je obsažena ve smlouvě o zájezdu, popř. v potvrzení o zájezdu (bylo-li vydáno). Ve smlouvě o zájezdu, popř. v potvrzení o zájezdu (bylo-li vydáno) se uvádějí případné náklady, které nejsou v ceně zahrnuty. V případě uzavření smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu je celková cena uvedena na faktuře, která je Vám zaslána společně s potvrzením objednávky.

Způsob úhrady ceny zájezdu upravuje smlouva o zájezdu, popř. potvrzení o zájezdu (bylo-li vydáno). Pokud však smlouva nic takového neuvádí, hradí se 50 % ceny do 5 dnů od uzavření smlouvy o zájezdu a zbývajících 50 % do 30 dnů před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu je způsob úhrady ceny uveden na faktuře, která je Vám zaslána společně s potvrzením objednávky.

V případě, že cena nebo její část není uhrazena řádně a včas, máme právo od smlouvy odstoupit a současně po Vás požadovat úhradu storno poplatku, který je uveden ve smlouvě, a pokud tomu tak není, tak dle bodu 8 těchto všeobecných smluvních podmínek.

5. Jaké mám povinnosti před odjezdem a v průběhu zájezdu nebo při čerpání jednotlivé služby cestovního ruchu?

Abychom Vám mohli zabezpečit realizaci Vašeho zájezdu anebo poskytnutí služby cestovního ruchu, kterou jste si objednali, budeme od Vás potřebovat nezbytnou součinnost. Tato součinnost zahrnuje zejména následující povinnosti:

- a. uvést pravdivé a úplné údaje ve smlouvě o zájezdu a dalších dokumentech potřebných pro realizaci zájezdu, či v dokumentech potřebných pro poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu,
- b. předložit nám doklady pro podání žádosti o udělení víz a převzít si od nás veškeré doklady nutné pro řádné čerpání cestovních služeb,
- c. splnit očkovací a jiné zdravotní povinnosti, které jsou pro návštěvu dané země vyžadovány,
- d. dostavit se ve stanoveném čase na místo určení se všemi doklady, které jsou nutné pro vycestování a pro vstup do příslušných zemí pobytu a tranzitu (tj. platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, doklad o očkování apod.).

Po dobu svého pobytu nebo čerpání služby cestovního ruchu jste povinni dodržovat následující:

- a. dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu či tranzitu, včetně všech předpisů dopravců a ubytovatelů,
- b. dodržovat pokyny průvodce zájezdu nebo jiné námi určené osoby a přizpůsobit se stanovenému programu,
- c. počínat si tak, aby nedocházelo ke vzniku škody na majetku třetích osob či újmě na zdraví,
- d. zajistit u osob mladších patnácti (15) let, jakož i u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled zletilého účastníka,
- e. řádně a včas uplatnit reklamaci vůči nám a všem dodavatelům v souladu s těmito všeobecnými smluvními podmínkami.



ELITE VOYAGE

6. Je vhodné mít cestovní pojištění?

Ačkoliv je naší snahou udělat vše pro to, aby Váš zájezd či služba cestovního ruchu, kterou jste si objednal/a, proběhla bez komplikací, mohou nastat nepředvídatelné situace, které mohou mít za následek velmi vysoké a nečekané výdaje. V této souvislosti Vám proto doporučujeme, abyste před zahájením čerpání cestovní služby uzavřeli kvalitní cestovní pojištění. Pro úplnost uvádíme, že pokud smlouva o zájezdu či potvrzení objednávky o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu nestanoví jinak, není toto pojištění součástí ceny zájezdu ani jiných služeb. Na Vaši žádost při uzavření smlouvy jsme nicméně připraveni Vám takové pojištění zprostředkovat.

7. Může dojít ke změně zájezdu či služby cestovního ruchu?

Bohužel nelze vyloučit, že po uzavření smlouvy může nastat okolnost, která má za následek změnu podmínek zájezdu či poskytnutí služby cestovního ruchu. V případě, že by takováto okolnost nastala, neprodleně bychom Vás informovali.

V případě, že by však takováto vnější okolnost měla za následek podstatnou změnu hlavní náležitosti zájezdu anebo v případě, že bychom nebyli schopni splnit Vaše zvláštní požadavky, které jsme přijali, současně bychom Vám navrhli změnu smlouvy o zájezdu. V takovém případě máte právo se ve lhůtě pěti (5) dnů rozhodnout, zda s návrhem změny smlouvy souhlasíte, anebo zda od smlouvy odstoupíte, aniž byste měl/a povinnost hradit storno poplatků. Pokud bychom od Vás v této lhůtě odstoupení od smlouvy neobdrželi, potom platí, že s navrhovanými změnami souhlasíte.

V případě, že byste odstoupil/a od smlouvy o zájezdu ze shora uvedeného důvodu anebo by došlo ke zrušení zájezdu z jiného důvodu než pro porušení Vaší povinnosti, nabídli bychom Vám náhradní zájezd, který by v největší možné míře odpovídal tomu, co bylo původně dojednáno. Pokud by pro Vás tento alternativní zájezd byl přijatelný, ačkoliv by byl ve vyšší jakosti než původní zájezd, rozdíl v ceně bychom Vám neúčtovali. V případě, že by tento alternativní zájezd byl v nižší jakosti než zájezd původní, rozdíl v ceně bychom Vám naopak vrátili. Pokud byste neměli zájem využít možnost alternativního zájezdu, vrátili bychom Vám částku, kterou jste nám za původní zájezd zaplatil/a.

Pokud by se stalo, že v průběhu Vašeho zájezdu nebudeme schopni poskytnout některé služby, které jste si objednal/a, nebo bude nutné program zájezdu nebo jeho podmínky upravovat, učiníme veškerá možná opatření k tomu, aby Váš zájezd byl touto změnou co nejméně dotčen. Naší maximální snahou bude zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující programu a službám dohodnutým ve smlouvě. V případě, že by však cestovní služby byly poskytnuty v nižší kvalitě, rozdíl v ceně bychom Vám vrátili.

8. Za jakých podmínek mohu odstoupit od smlouvy?

Po uzavření smlouvy o zájezdu máte kdykoliv právo od této smlouvy odstoupit. Odstoupení je vůči nám účinné okamžikem doručení Vašeho oznámení o odstoupení.

Pokud však odstoupíte z jiného důvodu než proto, 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, budete povinni nám zaplatit skutečně vynaložené náklady na Váš zájezd či Vámi objednanou službu cestovního ruchu, nejméně však částku odpovídající storno poplatku v následující výši (pokud smlouva nestanoví něco jiného):

- a. storno poplatků ve výši třicet procent (30 %) ze souhrnné ceny služeb v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy v období třicet (30) a více dnů před zahájením zájezdu či čerpání služby cestovního ruchu;
- b. storno poplatků ve výši padesát procent (50 %) ze souhrnné ceny služeb v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy v období mezi dvacátým devátým (29.) dnem a osmým (8.) dnem před zahájením zájezdu či čerpání služby cestovního ruchu;



ELITE VOYAGE

- c. storno poplatků ve výši sto procent (100 %) ze souhrnné ceny služeb v případě, že dojde k odstoupení od smlouvy v období sedm (7) dnů a méně před zahájením zájezdu či čerpání služby cestovního ruchu.

Shora uvedené storno poplatky jste povinni zaplatit i v případě, že odstoupíme od smlouvy z důvodu, že jste nedodrželi nebo nedodržíte své povinnosti stanovené ve smlouvě.

Storno poplatků nejste povinni hradit v případě odstoupení z důvodu dle bodu 6. těchto všeobecných smluvních podmínek anebo z důvodu neodstranění podstatné vady zájezdu či Vámi objednané služby cestovního ruchu.

V případě, že nenastoupíte na zájezd nebo nebudete čerpat jiné námi poskytnuté služby z důvodů na Vaší straně bez předchozího odstoupení, např. z důvodu, že nebudete mít potřebné doklady, nemá to vliv na Vaši povinnost uhradit 100 % ceny zájezdu (poskytnutých služeb).

9. Jak postupovat v případě reklamace?

Ačkoliv je naším cílem v nejvyšší možné míře uspokojit Vaše představy a očekávání, nelze bohužel vyloučit, že Váš zájezd či Vámi objednaná služba cestovního ruchu nebude tato očekávání v plném rozsahu naplňovat. Veškeré vady nám musíte oznámit bez zbytečného odkladu poté, co se o těchto vadách dozvíte, a to prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve smlouvě, popř. potvrzení o zájezdu či potvrzení o objednávce služby. V případě, že se poskytnutí cestovních služeb neúčastní zástupce naší cestovní kanceláře, je potřeba uplatnit reklamaci přímo u dodavatele vadné služby a nás poté ihned informovat.

Pro vyřešení Vaší stížnosti a pro co nejrychlejší odstranění reklamované vady je z Vaší strany nutné poskytnout potřebnou součinnost. V této souvislosti od Vás budeme potřebovat relevantní informace o zjištěné vadě, doklady či jiné důkazy prokazující reklamovanou vadu, včetně případného umožnění přístupu do prostor, a dále také specifikaci Vašeho nároku.

V rámci reklamace vady máte právo určit přiměřenou lhůtu pro odstranění vady, ledaže je potřeba okamžitá náprava. V případě, že vada, kterou reklamujete, nebude v této lhůtě odstraněna, máte právo vadu odstranit sami a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Současně Vám poskytneme slevu z ceny přiměřenou rozsahu a trvání vady.

V případě, že jde o podstatnou vadu, nabídneme Vám bez zbytečného odkladu vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší kvality, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd či Vaše čerpání služby cestovního ruchu mohly pokračovat. Je-li navrhované náhradní řešení nižší kvality, 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 storno poplatku. V případě zájezdu Vám v takovém případě 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 přiměřenou rozsahu a trvání vady.

V případě, že nebude možné zajistit Váš návrat v souladu se smlouvou z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, uhradíme nezbytné náklady na Vaše ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři (3) noci, ledaže právní předpisy EU stanoví delší lhůtu.

V případě, že nastanou okolnosti vylučující protiprávnost (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na Vaší straně a v jejichž důsledku zcela nebo zčásti nevyužijete objednané, zaplacené a námi obstarané služby, nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny Vám nevzniká.

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 případě uzavření smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu není tato služba chráněna pojištěním naší společnosti pro případ úpadku cestovní kanceláře.



ELITE VOYAGE

10. Mohu smlouvu o zájezdu postoupit třetí osobě?

Platné právní předpisy Vám umožňují postoupit smlouvu o zájezdu třetí osobě, pokud tato 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 nám musí být doručeno alespoň sedm (7) dnů před zahájením zájezdu. V případě takto provedené změny jsme oprávněni požadovat úhradu skutečných nákladů spojených s postoupením smlouvy třetí osobě.

11. Jak zpracováváte mé osobní údaje?

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat pro účely plnění smlouvy, dodržení právních povinností naší cestovní kanceláře a ochrany práv a oprávněných zájmů naší cestovní kanceláře. Ohledně toho, jak s Vašimi osobními údaji budeme nakládat, odkazujeme na Informaci o zpracování osobních údajů, kterou jste obdržel/a spolu se smlouvou a těmito všeobecnými smluvními podmínkami.

12. Spory

Naším hlavním cílem a záměrem je, abyste byli s našimi službami maximálně spokojeni a aby zájezd, který jsme připravili, byl pro Vás vždy nevšedním zážitkem. Za tímto účelem se budeme snažit veškeré případné spory řešit formou dohody s Vámi. Pokud by se však nepodařilo najít shody, může být případný spor předložen k rozhodnutí příslušnému soudu České republiky.

V případě, že jste smlouvu o zájezdu uzavřeli jako spotřebitelé, máte také právo 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, www.adr.coi.cz).

Tyto všeobecné smluvní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2019.