

Všeobecné smluvní podmínky

Vážení zákazníci,

jsme rádi, že jste si vybrali právě naši agenturu k zajištění Vaší cesty. Naše nabídka ubytování a organizace zájezdů k návštěvám prestižních světových veletrhů se dokáže všestranně přizpůsobit Vaším požadavkům. I pokud máte speciální přání na zorganizování Vaší služební cesty jsme připraveni uskutečnit zájezd či pobyt podle vašich představ.

Cílem těchto podrobných podmínek je nastolit jasné vztahy mezi smluvními partnery, což je ve Vašem i našem zájmu. Věnujte jim proto zvýšenou pozornost, neboť podpisem smlouvy, resp. podáním objednávky stvrzujete, že tyto podmínky uznáváte a souhlasíte s nimi.

Tyto podmínky jsou platné pro všechny programy a služby pořadatele - EXPO-Consult+Service spol. s r.o., Příkop 4, 604 45 Brno (dále jen ECS s.r.o.).

1. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu pro poskytování služeb ECS jsou:

- EXPO-Consult+ Service spol. s r.o., který do smluvních vztahů vstupuje prostřednictvím svých zástupců, tj. osob, které k tomu mají pověření.
- Zákazníci, kterými mohou být fyzické i právnické osoby (dále jen zákazníci).

2. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Předmětem smluvního vztahu jsou zahraniční zájezdy (soubory služeb) a pobyty pro jednotlivce a skupiny, které jsou ECS s.r.o.:

- Vypsání, tj. s předem vyhlášeným programem, stanoveným rozsahem služeb a cenou.
- Zajištění na objednávku, tj. tvoření podle přání zákazníka.

3. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi ECS s.r.o. a zákazníkem vzniká na základě zákaznickým podepsané (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy) písemné objednávky popř. přihlášky, potvrzené ECS. Předáním vyplněné a podepsané písemné objednávky (přihlášky) zákazník stvrzuje, že Všeobecné smluvní podmínky (dále jen podmínky) uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením objednávky (přihlášky) zákazníka se ECS s.r.o. zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

4. CENA

ECS s.r.o. má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.

ECS s.r.o. je oprávněn:

- při vzniku smluvního vztahu u vypsání zájezdů a pobytů požadovat zálohu ve výši min. 80% z celkové ceny, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 7 dnů před realizací souboru služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 14 dnů před realizací souboru služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny. ECS s.r.o. má právo v případě snížení kurzu nebo devalvace Kč o více než 10% oproti kursům vyhlášeným ČNB v době ustanovení cen zájezdů a pobytů i ustanovených služeb upravit příslušným způsobem ceny zájezdů, pobytů i jednotlivých služeb.
- ECS s.r.o. má právo v případě navýšení cen služeb dodavatele služeb oproti cenám v době stanovení cen zájezdů, pobytů i jednotlivých služeb upravit příslušným způsobem cenu dohodnutou se zákazníkem. Takto upravené ceny zájezdů, pobytů a služeb jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen ECS s.r.o. a vztahují se na všechny zájezdy, pobyty i jednotlivé služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odjezd nebo nástup na příslušný zájezd, resp. započato čerpání služeb. V případě, že zákazník nesouhlasí s výše uvedenou úpravou ceny zájezdu, pobytu či jednotlivé služby, má právo odstoupit od smlouvy nejpozději do 14 dnů před realizací služeb bez placení storno poplatku. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy ve lhůtě kratší než 14 dnů před realizací služeb, je zákazník povinen uhradit stornovací poplatky dle článku 9 těchto podmínek.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- K základním právním zákazníka patří:
 - právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
 - vyžadovat od ECS s.r.o. potřebné informace o okolnostech a náležitostech potvrzených služeb
 - právo být bez zbytečného odkladu obeznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
 - právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy dle článku 8 těchto všeobecných podmínek
 - právo na reklamaci vad
 - právo na ochranu osobních dat, které uvádí v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout ECS s.r.o. součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit objednávku (přihlášku) dle požadavků ECS s.r.o.
- zaplatit cenu v souladu s článkem 4
- bez zbytečného odkladu sdělovat ECS s.r.o. své stanovisko k případným změnám v obsahu a podmínkách sjednaných služeb
- řídít se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program

6. POVINNOSTI A PRÁVA ECS S.R.O.

- K právním a povinnostem zákazníka uvedeným v článku 5 se vztahují odpovídající povinnosti a práva ECS s.r.o.

- ECS s.r.o. je odpovědný za pravdivost svých informací o poskytovaných službách
- ECS s.r.o. není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

7. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

- Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:
 - pokud nastanou okolnosti, které ECS s.r.o. brání poskytnout služby dle předem stanovených či dohodnutých podmínek (např. nedostatečný počet účastníků apod.), je oprávněn provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy, ceny apod.), případně služby, zájezd nebo pobyt zrušit. Takové změny je ECS s.r.o. povinen oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu
 - zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na navrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, a to bez jakýchkoliv stornopoplatků:
 - při zrušení služeb nebo zájezdu ECS s.r.o.
 - při přesunu konání zájezdu proti původně stanovenému termínu o více jak 48 hodin
 - při závažné změně programu, trasy, ceny a místa ubytování, způsobu přepravy

Za závažnou změnu se však nepovažuje změna ubytovacího či stravovacího objektu ve stejném pobytovém místě, pokud je zde zachována kategorie a dohodnut rozsah vybavení tohoto objektu, popřípadě služby poskytnuté v objektu jsou vyšší kategorie. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě stanovené ECS s.r.o. při oznámení změny dohodnutých služeb, považuje to ECS s.r.o. za souhlas s oznámenými změnami.

- V průběhu zájezdu a čerpání služeb:

- ECS s.r.o. je oprávněn provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb, pokud z naléhavých důvodů není možné dodržet stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby
- V případě, kdy ECS s.r.o. nemůže dodržet původně stanovený program a poskytnout předem dohodnuté služby, je povinen:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu
 - upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti od uskutečněných změn programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality služeb
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi přiměřenou slevu, pokud nebyly předem dohodnuté služby provedené v předem dohodnutém rozsahu a kvalitě

8. STORNOVACÍ PODMÍNKY

- Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu, pobytu a čerpáním služeb zrušit smluvní vztah a odstoupit od smlouvy
- Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy ECS s.r.o. obdrží záznam o zrušení objednávky.

9. STORNOVACÍ POPLATKY

Při zrušení objednávky, při neúčasti na zájezdu, pobytu nebo nečerpání potvrzených služeb bez předchozího zrušení objednávky je zákazník povinen uhradit ECS s.r.o. následující storno poplatky:

před nástupem na zájezd či před začátkem plnění dohodnutých služeb-

45 a více dnů	200,- Kč
30 – 45 dnů	10% z celkové částky
15 – 29 dnů	25% z celkové částky
8 – 14 dnů	65% z celkové částky
0 – 7 dnů	100% z celkové částky

Výše stornovacích poplatků může být pohyblivá v závislosti na výši skutečně vzniklých nákladů zprostředkovatele dodání služeb – ECS s.r.o. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady ECS s.r.o. a smluvně sjednané nebo právními předpisy stanovené náhrady dodavatelů služeb.

10. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

V případě, že rozsah a kvalita služeb je nižší než byla původně dohodnuta a stanovena, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci – zákazník má právo požadovat přiměřenou slevu z dohodnuté ceny. V průběhu čerpání služeb je zákazník povinen případnou reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u průvodce nebo u jiného odpovědného pracovníka tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. V zásadě platí, že pokud má reklamace splnit svůj účel, musí být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečnost, které mohou být předmětem reklamace, tak, aby závažný stav mohl být neodkladně odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

11. POJIŠTĚNÍ

Není-li uvedeno jinak, zahrnují ceny zájezdů ECS s.r.o. též pojištění osob – platících účastníků zájezdů.