

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY – ELITIA, s.r.o.

Všeobecné smluvní podmínky pro služby poskytované Elitia, s.r.o., Poděbradská 538/46, Praha 9, 190 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíle C, vložka č. 173650, IČ: 28790693; DIČ: CZ28790693, se řídí ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů.

I. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou Elitia, s.r.o. a zákazník, který může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

II. Vznik smluvního vztahu

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí všech smluvních vztahů mezi Elitia a zákazníkem v tuzemsku i v zahraničí.

Zákazníkem se pro účely těchto všeobecných podmínek rozumí klient, který odešle prostřednictvím webového portálu www.elitia.cz nebo www.specialistanaslovinsko.cz objednávkový formulář či objednávku na email info@elitia.cz.

Smluvní vztah mezi Elitia a zákazníkem je uzavřen odesláním objednávkového formuláře či objednávky emailem (obchodní smlouvy nadálku). Uzavřením smluvního vztahu zákazník stvrzuje, že se seznámil s obsahem všeobecných podmínek a že souhlasí se všemi smluvními podmínkami.

III. Ceny služeb

Ceny veškerých poskytovaných služeb jsou vždy uvedeny v konkrétní nabídce zaslané společností Elitia. Pokud není uvedeno jinak, jsou ceny uváděny vždy s DPH.

IV. Platební podmínky

Zákazník je povinen uhradit cenu veškerých služeb objednaných u Elitia před jejich čerpáním, pokud se účastníci smluvního vztahu nedohodnou jinak. Zákazník je povinen uhradit zálohu ve výši 100% z ceny objednaných služeb na základě zaslané zálohové faktury.

V případě, že zákazník platby neuhradí tak, jak se zavázal, má Elitia právo od smlouvy jednostranně odstoupit. V tomto případě bude zákazníkovi vrácena cena služeb snižená o odstupné v podobě storno poplatků v souladu s čl. VII Všeobecných smluvních podmínek.

V. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb cestovního ruchu,
- právo na informace dle §852 b a §852 d občanského zákoníku,
- právo být seznámen s případnými změnami ve sjednaných službách cestovního ruchu,

- d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy s povinností uhradit storno poplatky v souladu s č. VII Všeobecných smluvních podmínek,
- e) právo na reklamaci vad služeb cestovního ruchu v souladu s čl. VIII Všeobecných smluvních podmínek.

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout Elita nezbytnou součinnost pro realizaci služeb cestovního ruchu, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje,
- b) uhradit Elitia sjednanou cenu služeb,
- c) bez zbytečného odkladu sdělovat Elitia své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb cestovního ruchu,
- d) převzít od Elitia doklady potřebné pro čerpání služeb cestovního ruchu, řádně si je překontrolovat a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, ojezdu, apod.) se všemi požadovanými doklady,
- e) pro pobyt nebo výjezd do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat,
- f) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
- g) předložit seznam cestujících, pokud je to Elitia vyžadováno.

VI. Změny nabídnutých a objednaných služeb

Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny služby bez poplatků v těchto případech:

- při zrušení služby ze strany Elitia,
- při podstatné změně místa ubytování, způsobu přepravy, přičemž za změnu se nepovažuje změna ubytování či stravování v tomtéž pobytovém místě, pokud je zachována kategorie a sjednaný rozsah poskytovaných služeb, vybavení objektu, popř. jsou poskytnuty služby vyšší kvality či kategorie,
- při zvýšení ceny o více jak 15%, zejména v důsledku zvýšení cen služeb dodavatelů, cen dopravy, pohonných hmot, letištních poplatků a podobně.

V průběhu užívání služeb je Elitia oprávněna provádět operativní změny poskytovaných služeb, pokud je to z naléhavých důvodů nezbytné a není možné při vynaložení veškerého úsilí dodržet stanovený program a poskytnout předem sjednané služby.

V tomto případě je Elitia povinna:

- zajistit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám nebo vrátit účastníkovi uhrazenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění nebo poskytnout účastníkům přiměřenou slevu, pokud nebyly poskytnuty všechny služby zahrnuté do ceny objednávky (obchodní smlouvy) v plném rozsahu a kvalitě.

Při změnách z důvodu „vyšší moci“ (napří nepřízeň počasí, povodeň, zemetřesení, válka), rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných událostí (stávka, dopravní problémy, neštěstí, apod.) nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody.

Jakékoliv další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava apod.) jsou službami, které může Elitia poskytnout jen na podkladě dodatečné objednávky a následné úhrady dodatečně vyžádaných služeb.

Elitia neručí za možné zpoždění dopravních prostředků, jako jsou letadla, lodě, autobusy apod. (např. z technických důvodů, nepříznivého počasí, přetížení leteckých koridorů atd.) a nenes odpovědnost za škody s tím spojené. Zákazník musí při plánování přípojů, termínů apod. vzít v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění.

VII. Storno poplatky

Storno poplatky účtuje Elitia zákazníkům při každém zrušení smluvního vztahu ze strany zákazníka, a to za každou osobu (pokud není v individuálních případech stanoveno jinak). Výše storno poplatku závisí na době, kdy Elitia obdržela požadavek zákazníka na storno služeb:

- a) ode dne uzavření smlouvy až do 30 dnů před zahájením čerpání služby se za storno počítá pouze manipulační poplatek ve výši 500,- Kč/osoba,
- b) 30 – 14 dnů před zahájením čerpání služby je storno 50% z předem stanovené ceny,
- c) 14 dnů před zahájením čerpání služby je storno 100% z předem stanovené ceny.

Storno poplatek letenek činí vždy 100%, letištní apod. taxy jsou nevratné.

U služeb nabízených v rámci sportovních událostí pořádaných v ČR i v zahraničí striktně platí, že jednou objednané služby jsou již nevratné a neměnné! Tedy v případě storna ze strany klienta kdykoliv od zakoupení objednané služby/vstupenky/letenky do začátku čerpání první služby bude Elitia účtovat 100% storno!

VIII. Reklamac

Zákazník je povinen v písemně podané reklamaci uvést všechny své osobní údaje, číslo objednávky, popř. obchodní smlouvy, předmět reklamac a požadavek na způsob jejího vyřízení, popřípadě navíc ještě připojit reklamační protokol z místa pobytu, nejlépe s důkazními fotografiemi atd. Vše je nutno zaslat na e-mail info@elitia.cz nebo doporučeně na adresu sídla společnosti Elitia, s.r.o., Poděbradská 538/46, 190 00 Praha 9. Neuplatní-li zákazník své právo na náhradu z důvodu porušení závazků Elitia do tří měsíců od skončení poslední služby, toto právo zaniká.

Zákazník bere na vědomí, že pracovník Elitia, který je pověřen vyřizováním reklamací, je povinen ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamac. V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat si stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o 60 dnů, v takovémto případě je celková doba k vyřízení reklamac 90 dnů. V případě reklamac produktu zahraničního dodavatele se reklamační lhůta řídí lhůtou tohoto dodavatele. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamac, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, podat upřesňující informace, apod.

Elitia, s.r.o. je cestovní agenturou, tudíž dle zákona nezodpovídá za cestovní kanceláři poskytnuté služby a také nevyřizuje jejich jménem reklamac. Po obdržení je reklamac zaslána pořadateli zájezdu, který je povinen se k ní vyjádřit do zákonem stanovené lhůty.



IX. Souhlas se zpracováním osobních údajů

Zákazník souhlasí, aby jeho osobní údaje, včetně data narození uvedeného v obchodní smlouvě, zpracovala Elitia v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté údaje budou zpracovány za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných Elitia k obchodním účelům a akviziční činnosti. Tento souhlas se zpracováním údajů se vztahuje rovněž na všechny další nabyvatele či zpracovatele těchto dat. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Elitia a dále osobám, které jsou oprávněny služby Elitia nabízet a smluvním partnerům Elitia, kteří se podílejí na poskytování služeb (např. dopravci, apod.).

X. XI. Závěrečná ustanovení

Veškeré údaje a informace o službách cenách a cestovních podmínkách obsažených v nabídkách odpovídají informacím známým v době jejich tvorby. Změny jsou vyhrazeny.

Platnost těchto všeobecných smluvních podmínek se vztahuje na služby poskytované Elitia jen tehdy, není-li ze strany Elitia stanoven či ve smlouvě sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak.