VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování a prodej zájezdů a služeb cestovního ruchu

I. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují vzájemná práva a povinnosti společnosti Exoroam Travel, s.r.o. (dále jen „Cestovní kancelář“) a fyzických či právnických osob, které využívají služeb Cestovní kanceláře (dále jen „Zákazník“), a to v souvislosti s nabídkou, rezervací, prodejem a poskytováním zájezdů a jednotlivých služeb cestovního ruchu.

1.2. Společnost Exoroam Travel, s.r.o. se zabývá organizováním, nabízením a prodejem tuzemských a zahraničních zájezdů, zajišťováním ubytování, letecké a pozemní dopravy, transferů, stravovacích služeb a dalších doplňkových služeb spojených s cestováním.

1.3. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavírané mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem. Uzavřením smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s těmito Podmínkami seznámil a souhlasí s jejich obsahem.

1.4. Zákazníkem se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře s Cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, případně osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

1.5. Zájezdem se rozumí kombinace nejméně dvou různých druhů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, pokud splňuje podmínky stanovené příslušnými právními předpisy.

1.6. Cestovní kancelář je oprávněna při zajišťování jednotlivých služeb spolupracovat s dopravci, hotely, ubytovacími zařízeními, místními organizátory, průvodci a dalšími smluvními partnery.

1.7. Vztahy mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem se řídí těmito Podmínkami, uzavřenou smlouvou o zájezdu a příslušnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 159/1999 Sb.

II. Uzavření smlouvy o zájezdu a platební podmínky

2.1. Zákazník může objednat zájezd prostřednictvím internetových stránek Cestovní kanceláře, elektronické pošty, telefonicky nebo osobně v provozovně Cestovní kanceláře či prostřednictvím jejích obchodních zástupců.

2.2. Objednávka musí obsahovat zejména identifikační údaje Zákazníka, počet cestujících osob, požadovaný termín zájezdu, vybranou destinaci, druh ubytování a další údaje nezbytné pro řádné zajištění objednávaných služeb.

2.3. Odesláním objednávky Zákazník potvrzuje správnost uvedených údajů a svůj zájem o uzavření smlouvy o zájezdu. Samotné odeslání objednávky nemusí znamenat její automatické přijetí Cestovní kanceláří.

2.4. Po obdržení objednávky Cestovní kancelář ověří dostupnost požadovaných služeb a následně zašle Zákazníkovi potvrzení objednávky, případně návrh smlouvy o zájezdu s uvedením konečné ceny a platebních podmínek.

2.5. Smlouva o zájezdu je uzavřena okamžikem, kdy dojde k přijetí nabídky způsobem stanoveným smluvními stranami a příslušnými právními předpisy. Zákazník obdrží potvrzení o uzavření smlouvy v písemné nebo elektronické podobě.

2.6. Cestovní kancelář je povinna před uzavřením smlouvy poskytnout Zákazníkovi informace o hlavních vlastnostech zájezdu, ceně, způsobu dopravy, ubytování, stravování, délce pobytu, případných vízových požadavcích a dalších důležitých skutečnostech.

2.7. Cena zájezdu je stanovena individuálně podle konkrétní nabídky a zahrnuje služby uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo v příslušném potvrzení objednávky.

2.8. Není-li dohodnuto jinak, je Zákazník povinen uhradit zálohu ve výši stanovené v nabídce nebo smlouvě o zájezdu. Doplatek ceny zájezdu musí být uhrazen v termínu uvedeném v platebních pokynech Cestovní kanceláře.

2.9. Platbu lze provést bankovním převodem, platební kartou nebo jiným způsobem, který Cestovní kancelář umožňuje. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na účet Cestovní kanceláře, není-li stanoveno jinak.

2.10. V případě neuhrazení ceny zájezdu ve stanovené lhůtě je Cestovní kancelář oprávněna postupovat v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy, včetně případného odstoupení od smlouvy.

2.11. Zákazník odpovídá za správnost a úplnost všech údajů uvedených v objednávce, zejména jména, příjmení, data narození a údajů z cestovních dokladů. Případné chyby je povinen bezodkladně oznámit Cestovní kanceláři.

2.12. Zákazník je povinen se před cestou seznámit s podmínkami vstupu do cílové země, požadavky na cestovní doklady, vízovou povinností, zdravotními a bezpečnostními doporučeními a dalšími podmínkami stanovenými příslušnými orgány.

2.13. Cestovní kancelář předá Zákazníkovi před zahájením zájezdu potřebné cestovní dokumenty, pokyny k odjezdu, informace o dopravě, ubytování a dalších sjednaných službách.

III. Změny smlouvy, odstoupení od smlouvy a reklamace

3.1. Zákazník je oprávněn požádat o změnu smlouvy o zájezdu, zejména o změnu termínu, destinace, ubytování, počtu cestujících nebo dalších sjednaných služeb. Každá změna podléhá možnostem dodavatelů jednotlivých služeb a souhlasu Cestovní kanceláře.

3.2. Změny smlouvy mohou být spojeny s dodatečnými náklady, které je Zákazník povinen uhradit, pokud byly předem řádně oznámeny a vyplývají z příslušných podmínek nebo právních předpisů.

3.3. Cestovní kancelář je oprávněna provést nepodstatné změny zájezdu, pokud jsou nezbytné a nemění zásadním způsobem charakter sjednaných služeb. O takových změnách bude Zákazník vhodným způsobem informován.

3.4. V případě podstatné změny hlavních náležitostí zájezdu nebo zvýšení ceny nad zákonem stanovený limit je Cestovní kancelář povinna informovat Zákazníka o jeho zákonných právech, včetně možnosti navrhovanou změnu přijmout nebo od smlouvy odstoupit.

3.5. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit. V takovém případě může být povinen uhradit přiměřený odstupný, jehož výše se stanoví s ohledem na dobu zbývající do zahájení zájezdu, očekávané úspory nákladů a příjmy z náhradního využití služeb.

3.6. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti hradit odstupné v případech stanovených právními předpisy, zejména při mimořádných a nevyhnutelných okolnostech v místě určení nebo jeho bezprostředním okolí, které mají významný dopad na uskutečnění zájezdu nebo přepravu cestujících do místa určení.

3.7. Cestovní kancelář může od smlouvy odstoupit pouze za podmínek stanovených právními předpisy a smlouvou o zájezdu. V případě odstoupení je povinna vrátit Zákazníkovi přijaté platby v zákonných lhůtách.

3.8. Pokud Zákazník zjistí nedostatky v poskytovaných službách, je povinen je bez zbytečného odkladu oznámit Cestovní kanceláři nebo jejímu pověřenému zástupci v místě pobytu, aby mohla být zjednána náprava.

3.9. Reklamaci lze uplatnit písemně, elektronickou poštou nebo jiným vhodným způsobem prostřednictvím kontaktních údajů Cestovní kanceláře. Reklamace by měla obsahovat identifikaci Zákazníka, číslo smlouvy, popis nedostatků a případné doklady prokazující reklamované skutečnosti.

3.10. Cestovní kancelář se zavazuje reklamaci přijmout, posoudit a vyřídit v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazníkovi bude poskytnuta informace o způsobu vyřízení reklamace.

3.11. Cestovní kancelář odpovídá za řádné poskytnutí sjednaných služeb cestovního ruchu v rozsahu stanoveném právními předpisy, bez ohledu na to, zda mají být jednotlivé služby poskytovány přímo Cestovní kanceláří nebo jejími smluvními partnery.

3.12. Zákazník je povinen poskytnout Cestovní kanceláři potřebnou součinnost při řešení reklamací a případných mimořádných situací během zájezdu.

IV. Ochrana osobních údajů

4.1. Společnost Exoroam Travel, s.r.o. zpracovává osobní údaje Zákazníků v souladu s platnými právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy České republiky.

4.2. Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem uzavření a plnění smluv o zájezdu, vyřízení objednávek, zajištění rezervací, komunikace se Zákazníky, vyřizování reklamací a plnění zákonných povinností Cestovní kanceláře.

4.3. Zpracovávanými údaji mohou být zejména jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, telefonní číslo, e-mailová adresa, údaje o cestovních dokladech a další údaje nezbytné pro zajištění sjednaných služeb.

4.4. Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu předávány smluvním partnerům Cestovní kanceláře, zejména leteckým společnostem, hotelům, ubytovacím zařízením, dopravcům, pojišťovnám a dalším poskytovatelům služeb, pokud je to nutné pro realizaci sjednaného zájezdu.

4.5. Cestovní kancelář zpracovává osobní údaje pouze po dobu nezbytnou k naplnění účelu jejich zpracování nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.

4.6. Zákazník má právo požadovat přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu, výmaz nebo omezení zpracování, pokud jsou splněny podmínky stanovené právními předpisy. Dále má právo vznést námitku proti zpracování a podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

4.7. Cestovní kancelář přijímá přiměřená technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů před neoprávněným přístupem, ztrátou, zničením nebo zneužitím.

4.8. Zasílání obchodních sdělení a marketingových nabídek se řídí samostatnými podmínkami a příslušnými právními předpisy. Souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketing není podmínkou uzavření smlouvy o zájezdu, pokud není pro konkrétní účel vyžadován právním předpisem.

V. Závěrečná ustanovení

5.1. Tyto Podmínky jsou závazné pro všechny Zákazníky, kteří uzavřou se společností Exoroam Travel, s.r.o. smlouvu o zájezdu nebo využijí její služby cestovního ruchu, pokud není mezi smluvními stranami písemně sjednáno jinak.

5.2. Veškerá komunikace mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem může probíhat prostřednictvím elektronické pošty, telefonicky, písemně nebo jiným dohodnutým způsobem.

5.3. Písemná oznámení a dokumenty mohou být Zákazníkovi doručovány na adresu uvedenou ve smlouvě nebo na jeho elektronickou adresu, pokud to povaha oznámení a příslušné právní předpisy umožňují.

5.4. Případné spory vzniklé mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem budou přednostně řešeny vzájemnou dohodou. Pokud nedojde k dohodě, může se spotřebitel obrátit na příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, pokud je k řešení daného sporu příslušná.

5.5. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny těmito Podmínkami, se řídí příslušnými právními předpisy České republiky.

5.6. V případě rozporu mezi ustanoveními smlouvy o zájezdu a těmito Podmínkami mají přednost individuálně sjednaná ustanovení smlouvy, pokud nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů.

5.7. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo tyto Podmínky aktualizovat v případě změny právních předpisů, obchodních podmínek nebo rozsahu poskytovaných služeb. Pro konkrétní uzavřenou smlouvu je rozhodující znění Podmínek platné při jejím uzavření, není-li zákonným způsobem dohodnuto jinak.

5.8. Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem uvedeným níže.

Identifikační údaje společnosti

Exoroam Travel, s.r.o.

- Sídlo: Hlavní 114/29, 362 63 Dalovice
- IČO: 13579110
- DIČ: CZ13579110
- Zápis v obchodním rejstříku: Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 98765 (IČO: 13579110)
- Telefon: +420 792 318 938
- E-mail: exoroamtravel@gmail.com
- Internetové stránky: Exoroam Travel
- Pojištění záruky pro případ úpadku:
  Allianz Trade
  IČO: 24181161
  DIČ: CZ24118161
  Sídlo: Palmovka Open Park 4, Voctářova 2497/18, Libeň, 180 00 Praha 8

Datum účinnosti: 06.11.2026

Exoroam Travel, s.r.o. - Zažij to, o čem ostatní jen sní!