

EXPECTA, s.r.o.

cestovní kancelář
Náměstí Míru 63, 760 01 Zlín
IČ: 282 90 739

I. Obecná ustanovení

Cestovní kancelář EXPECTA, s.r.o. (dále jen „Expecta“) je provizním prodejcem největších německých a rakouských cestovních kancelář (dále jen „CK“), které jsou řádně pojištěny proti úpadku dle platné národní legislativy.

Expecta dále pořádá vlastní zájezdy, které podléhají povinnému pojištění dle českého zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v pozdějším znění (dále jen „Zákon“).

Veškeré zájezdy inzerované na portálu www.expecta.cz jsou pojištěny pro případ úpadku dané CK nebo Expecty.

Expecta je dále smluvním partnerem vybraných leteckých společností, půjčovan automobilů a pojišťoven, jejichž služby je možno rovněž objednat na portálu www.expecta.cz.

II. Postup objednávky zájezdu a služeb

Objednávka zájezdu a/nebo jiných služeb na portálu www.expecta.cz probíhá v následujících krocích:

- rezervace – po zvolení zájezdu objednatel vyplní své osobní údaje a osobní údaje cestujících v online rezervacním formuláři.
- způsob platby – objednatel má možnost zvolit 4 druhy platby za zvolený zájezd: (i) platební nebo kreditní kartou, (ii) eKonto online, (iii) bankovní převod a (iv) hotově v sídle Expecty.
- závazná objednávka – závazná objednávka zájezdu je ze strany objednatele učiněna v okamžiku kliknutí na tlačítko „Rezervovat“ v posledním kroku registrace na portálu www.expecta.cz (dále jen „Objednávka“). Cestovní smlouva mezi objednatel a Expectou (dále jen „Cestovní smlouva“) je uzavřena s účinností v okamžiku vystavení písemného potvrzení Objednávky zájezdu ze strany Expecty (dále jen „Potvrzení“). Toto Potvrzení je objednateli zasláno na jeho email, který uvedl v online registračním formuláři. Cestovní smlouva je uzavírána dle § 852a a násl. zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v pozdějším znění (dále jen „Zákon“).

Potvrzení je Expectou objednateli zasláno v okamžiku dle zvoleného způsobu platby:

- platba kartou – Potvrzení je vystaveno po potvrzení blokace příslušné částky na účtu objednatele ze strany platebního zprostředkovatele a potvrzení provedení následné závazné rezervaci zájezdu nebo jiné služby v databázovém systému Expecty;
- platba eKonto online - Potvrzení je vystaveno po připsání příslušné částky na účet Expecty a potvrzení provedení následné závazné rezervaci zájezdu nebo jiné služby v databázovém systému Expecty;
- platba bankovním převodem - Potvrzení je vystaveno po připsání příslušné částky na účet Expecty a potvrzení provedení následné závazné rezervaci zájezdu nebo jiné služby v databázovém systému Expecty;
- platba v hotovosti v sídle Expecty - Potvrzení je zasláno po složení příslušné částky v sídle Expecty a potvrzení provedení následné závazné rezervaci zájezdu nebo jiné služby v databázovém systému Expecty.

- cestovní smlouva – Cestovní smlouva je uzavřena s účinností v okamžiku vystavení Potvrzení. Cestovní smlouva je zaslána na

email objednatele před vystavením Potvrzení nebo společně s Potvrzením. Cestovní smlouvu objednatel nepodepisuje a neposílá zpět do Expecty. Tento postup je plně v souladu s platnou legislativou v oblasti distančně uzavíraných smluv v elektronickém prostředí, zejména Zákonem.

- cestovní pokyny a vouchery – po vystavení Potvrzení a Cestovní smlouvy Expecta zašle cestovní pokyny a vouchery na email objednatele nebo poštou na adresu objednatele uvedenou při online registraci. Cestovní pokyny a vouchery jsou zaslány v okamžiku jejich vystavení smluvním partnerem Expecty dle všeobecných obchodních podmínek dané CK. V případě objednávky zájezdu v krátkém termínu před odletem (zpravidla 7 a méně kalendářních dnů) si Expecta vyhrazuje možnost uložit cestovní pokyny a vouchery na odletovém letišti ve stánku či na přepážce dané CK. O tomto uložení cestovních pokynů a voucherů bude Expecta objednatel s předstihem informovat emailem nebo telefonicky.

S ohledem na dynamiku a technologii databázových systémů v oblasti cestovního ruchu používaných Expectou může nastat situace, kdy objednatel na základě Objednávky uhradí požadovanou cenu zájezdu nebo její část, ale k okamžiku úhrady již není zájezd nebo služba uvedená v Objednávce dostupná u dané CK nebo se změnila cena nebo jiné podmínky ze strany dané CK. Postup je v takovém případě následující:

- zájezd nebo služba není dostupná – objednatel bude telefonicky nebo jinak kontaktován pracovníkem Expecty a Expecta vyvine maximální snahu nabídnout objednateli alternativní zájezd nebo službu. Pokud si objednatel některou vybere, je původní Objednávka stornována a je vystavena nová Objednávka. V případě, že cena za novou Objednávku je vyšší, je objednatel povinen rozdíl dle pokynů Expecty uhradit způsobem a v termínu stanoveném Expectou. Pokud si objednatel nevybere žádnou nabízenou alternativu, je mu vráceno 100% úhrady bez jakýchkoliv storno nebo jiných poplatků;
- cena zájezdu nebo služby je vyšší než v okamžiku odeslání Objednávky. Objednatel bude kontaktovat pracovník Expecty a dohodne další postup. Obdobně platí postup uvedený v předchozím odstavci.

Expecta si vyhrazuje právo odmítnout objednávky, které jsou zjevně rozporuplné, klamavé, neúplné, nebo neobsahují platné telefonní číslo nebo email i bez předchozí notifikace objednatele. Expecta je dále oprávněna odstoupit od Cestovní smlouvy a nerealizovat objednávku v případě, kdy chyba v systému byly na portálu www.expecta.cz ceny zájezdů nebo jiných služeb zjevně nesprávné, zejména nižší než skutečné. Objednatel souhlasí, že v takovém případě s odstoupením od Cestovní smlouvy souhlasí a vzdává se nároku na jakoukoliv náhradu možné vzniklé škody.

Expecta není odpovědná za případné ztráty poštovních zásilek s cestovními pokyny nebo vouchery ani související škodu v případě, že Expecta prokáže, že zásilku předala poštovnímu přepravci řádně a včas.

Popisy hotelů a jejich vybavení jsou přebírány od pořadatelských CK a Expecta nese odpovědnost za případný rozpor se skutečnou situací. České překlady jsou pouze orientační, v případě rozporů mezi českým překladem a německým původním popisem má přednost a platí německý popis.

Pro objednání jiných služeb prezentovaných na portálu www.expecta.cz platí obdobný postup

jako při objednání, rezervaci a platbě za zájezd.

Při objednání a rezervaci zájezdů a/nebo jiných služeb prezentovaných na portálu www.expecta.cz prostřednictvím některého ze smluvních partnerů Expecty platí výše uvedený postup obdobně, ovšem uzavření Cestovní smlouvy, platba a zaslání cestovních pokynů a voucherů probíhá prostřednictvím smluvního partnera Expecty.

III. Harmonogram plateb

Objednatel je povinen dodržet níže uvedené platební podmínky Expecty při Objednávce zájezdů a služeb:

- zájezdy objednané 40 a více kalendářních dnů před uskutečněním zájezdu je objednatel povinen uhradit zpravidla nejméně 50% z celkové ceny zájezdu a dalších přibíjených služeb dle Cestovní smlouvy. Objednatel je povinen uhradit zbývající cenu zájezdu a dalších přibíjených služeb dle Cestovní smlouvy nejpozději 30 kalendářních dnů před uskutečněním zájezdu. Za zájezdy objednané 39 a méně kalendářních dnů před uskutečněním zájezdu je objednatel povinen uhradit 100% z celkové ceny zájezdu a dalších přibíjených služeb dle Cestovní smlouvy bezodkladně po uskutečnění Objednávky;
- zájezdy objednané 40 a více kalendářních dnů před počátkem ubytování je objednatel povinen uhradit zpravidla nejméně 50% z celkové ceny za ubytování a dalších přibíjených služeb dle Cestovní smlouvy. Objednatel je povinen uhradit zbývající cenu za ubytování a dalších přibíjených služeb dle Cestovní smlouvy nejpozději 30 kalendářních dnů před počátkem ubytování. Za ubytování objednané 39 a méně kalendářních dnů před počátkem ubytování je objednatel povinen uhradit 100% z celkové ceny ubytování a dalších přibíjených služeb dle Cestovní smlouvy bezodkladně po uskutečnění Objednávky;
- za letenky je objednatel povinen uhradit 100% z celkové ceny letenek a dalších přibíjených služeb dle Cestovní smlouvy bezodkladně po uskutečnění Objednávky.

Objednatel má možnost uhradit celkovou cenu zájezdu a/nebo dalších služeb jednorázově bez ohledu na rozsip zálohových plateb za předpokladu, že při platbě použije variabilní symbol uvedený v záhlaví Cestovní smlouvy.

Za den úhrady se považuje den připsání finančních prostředků na účet Expecty nebo den blokace peněžních prostředků na účtu objednatele dle potvrzení zprostředkovatele platebního styku při platbě platební nebo kreditní kartou. Úhradou objednatel zároveň uděluje Expectě plnou moc k převodu příslušné částky za zájezd nebo jinou službu na bankovní účet dané CK dle jejich všeobecných obchodních podmínek.

Cena veškerých zájezdů a jiných služeb na portálu www.expecta.cz je uvedena v CZK. Úhrada v jiné měně (např. EUR a USD) je možná pouze po předchozím souhlasu Expecty, kdy ekvivalent ceny za zájezd nebo jiné služby stanoví Expecta dle příslušného kurzovního listku Komerční banky a.s. V případě, kdy objednatel hradí nejprve zálohu a následně doplatek v jiné měně než CZK, je mu pro každý případ ze strany Expecty potvrzena částka v CZK dle příslušného kurzu. Pokud objednatel zájezd nebo jinou službu uhradí v jiné měně než CZK a svou Objednávku stornuje a dojde k ukončení platnosti Cestovní smlouvy, bude mu vrácena částka dle storno podmínek uvedených níže, a to v CZK kurzem, který byl použit při původní úhradě ceny zájezdu nebo jiné služby. V případě veškerých plateb v jiné měně než CZK jdou jakékoliv bankovní poplatky k tíži objednatele a tento je povinen provést příkaz tak, aby po připsání

platby na účet Expecty nebyla částka nijak zmenšena jakýmkoliv poplatky banky objednatele nebo příjemce – u mezinárodních plateb a plateb v devizách se jedná o podmínky OUR.

Expecta akceptuje jako doklad o zaplacení následující dokumenty: (i) pokladní složenka při vkladu přímo na bankovní účet Expecty, (ii) potvrzení vygenerované bankou při úhradě bankovním převodem a (iii) potvrzení platebního zprostředkovatele při úhradě platební nebo kreditní kartou.

Ceny zájezdů uvedených na portálu www.expecta.cz jsou konečné (nestanoví-li Cestovní smlouva jinak) a zahrnují následující služby:

- jedná-li se o zájezd pořádaný jinou CK a Expectou zprostředkovaný, jsou služby a položky zahrnuté v konečné ceně uvedeny ve všeobecných obchodních podmínkách dané CK nebo v jejím katalogu;
- zájezdy pořádané Expectou zahrnuje cena zájezdu dopravu, ubytování a stravu dle Cestovní smlouvy, případně služby delegáta partnerské CK a další služby, není-li v Cestovní smlouvě uvedeno jinak.
- není-li stanoveno jinak, nezahrnuje ubytování transfer z/na letiště
- není-li stanoveno jinak, nezahrnuje letenka žádné ubytování

Cena zájezdu může být po uzavření Cestovní smlouvy jednostranně navýšena Expectou pouze v následujících případech:

- jedná-li se o zájezd pořádaný jinou CK a Expectou zprostředkovaný, řídí se možnost navýšení ceny zájezdu všeobecnými obchodními podmínkami dané CK a právní řádem místa sídla dané CK;
- cena zájezdu pořádaného Expectou může být navýšena pouze v případech uvedených v § 852c Zákonomu.

IV. Práva a povinnosti objednatele a cestujících

Objednatel učiněním Objednávky a uzavřením Cestovní smlouvy potvrzuje následující:

- objednatel a cestující mají právo na řádné poskytnutí sjednaných služeb. Pokud sjednané služby nejsou cestujícími bez zavinění Expecty a/nebo CK vyčerpány, nemají cestující ani objednatel nárok na jejich náhradu;
- objednatel a/nebo cestující mají právo písemně oznámit Expectě ve lhůtě do 10 dnů před zahájením zájezdu, že se zájezdu místo nich zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba stává cestujícím dle Cestovní smlouvy. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového cestujícího, že souhlasí se zněním a podmínkami uzavřené Cestovní smlouvy. Původní a nový cestující společně a nerozdílně odpovídají za úhradu ceny zájezdu a nákladů spojených se změnou osoby cestujícího nejméně však 1.000,- Kč na osobu. Jsou-li skutečné náklady na změnu osoby cestujícího vyšší, bude Expecta cestujícího o jejich výši informovat dříve, než změnu v databázovém systému provede. Objednatel a cestující berou na vědomí, že u některých služeb (např. letenka s brzkým odletem, lowcost letenka aj.) zpravidla změna osoby cestujícího není možná a oznámení o změně cestujícího se tak považuje za odstoupení od Cestovní smlouvy včetně všech aplikovatelných storno podmínek dle článku VI. níže. Za odstoupení od smlouvy se považuje i oznámení o změně cestujícího doručené Expectě méně než 10 dnů před zahájením zájezdu, kdy je objednatel nebo cestující povinen uhradit storno poplatek dle článku VI. níže a je mu Expectou předloženo návrh nové Cestovní smlouvy;
- objednatel je povinen zajistit u cestujících dalších 15 let doprovod dospělé osoby během přepravy a dohled v průběhu zájezdu. Výše uvedené obdobně platí u

osob se speciálními požadavky na zdravotní péči;

- objednatel potvrzuje, že byl k učinění Objednávky a uzavření Cestovní smlouvy řádně zmocněn všemi cestujícími a přistupuje tímto k jakémukoliv závazku cestujících plynoucímu z Objednávky a/nebo Cestovní smlouvy vůči Expectě;
- seznámení s těmito všeobecnými obchodními podmínkami Expecty;
- jedná-li se o zájezd pořádaný jinou CK, který je Expectou zprostředkován, potvrzuje objednatel seznámení s všeobecnými obchodními podmínkami dané CK jakožto pořadatele zájezdu nebo poskytovatele jiné služby, které jsou dostupné na portálu www.expecta.cz a/nebo přímo na webu daného pořadatele zájezdu/poskytovatele služby;
- seznámení se základními parametry zájezdu, zejména datem začátku a konce zájezdu, typem a kvalitou ubytování, službami zahrnutými v ceně zájezdu a dalšími náležitostmi zájezdu uvedenými na portálu www.expecta.cz nebo v katalogu pořadatele zájezdu-CK, jedná-li se o zájezd Expectou zprostředkovaný. Toto ustanovení platí obdobně při objednávání jiných služeb uvedených na portálu [#### V. Zájezdy na vyžádání](http://www.expecta.cz;objednatel si ověřil platnost a úplnost cestovních dokladů pro sebe a/nebo cestující zejména s ohledem na podmínky vstupu do cílové a/nebo tranzitní destinace, zejména s ohledem na víza a podmínky pro jejich vystavení, zdravotní požadavky na očkování, bezpečnostní podmínky a jiné případné podmínky vstupu. Objednatel výslovně potvrzuje, že je srozuměn s tím, že vyřízení víz nebo splnění jiných podmínek vstupu není v ceně zájezdu nebo jiné služby zahrnuto a Expecta nebo CK za jejich vyřízení nebo splnění nejsou odpovědní. Případná škoda vzniklá objednateli a/nebo cestujícím v souvislosti s neplatností cestovních dokladů, respektive platností kratší než požaduje cílová a/nebo tranzitní země, nezajištění víza či podmínek pro jeho vyřízení jdou výlučně k tíži objednatele a/nebo cestujících a Expecta za tuto škodu není odpovědná. Expecta také není povinna zajistit objednateli a /nebo cestujícím náhradní dopravu do/z dané destinace zájezdu;v případě přepravy nadměrných nebo nestandardních zavazadel nebo zvířat je Objednatel povinen informovat Expectu při zadání Objednávky tak, aby bylo možno ověřit možnost takové přepravy a její ceny.</div><div data-bbox=)

U některých zájezdů nebo ubytování je nutné vyžádat ověření kapacity nejdříve u partnera Expecty nebo CK v dané destinaci. V takovém případě je Expecta oprávněna požadovat od Objednatele zálohu až 100% z celkové ceny zájezdu nebo ubytování ihned po učinění Objednávky. V případě, že partner Expecty nebo CK volnou kapacitu potvrdí, je tímto automaticky uzavřena Cestovní smlouva a je účinná okamžikem vystavení Potvrzení a jsou ihned aplikovatelné storno podmínky Expecty nebo dané CK, jedná-li se o zájezd Expectou zprostředkovaný. V případě nepotvrzení volné kapacity partnerem Expecty nebo CK se vždy objednateli vrací záloha v plné výši, pokud si objednatel nepřeje objednat jiný zájezd nebo jinou službu z aktuální nabídky na portálu www.expecta.cz.

VI. Storno podmínky a odstoupení od cestovní smlouvy

Objednatel je oprávněn odstoupit od Cestovní smlouvy pro zájezd a/nebo jiné služby rezervované na přes portál www.expecta.cz nebo na pobočce Expecta následovně:

a) Při rezervaci zájezdu pořádaného CK a Expectou zprostředkovaného:

- do okamžiku vystavení Potvrzení bez storno poplatků;

- po vystavení Potvrzení a uzavření Cestovní smlouvy se odstoupení od Cestovní smlouvy a jakékoliv změny v Cestovní smlouvě nebo objednaném zájezdu a/nebo jiných služeb řídí všeobecnými obchodními podmínkami dané CK a v té době platnými ceníky této CK.

b) Při rezervaci zájezdu pořádaného Expectou:

- do okamžiku vystavení Potvrzení bez storno poplatků;
- po vystavení Potvrzení a uzavření Cestovní smlouvy se odstoupení těmito všeobecnými obchodními podmínkami a objednatel a/nebo cestující je povinen uhradit následující storno poplatky v závislosti na počtu dnů před odletem a datem odstoupení od Cestovní smlouvy:
 - 60 a více: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 5% z celkové ceny zájezdu
 - 59 – 30: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20% z celkové ceny zájezdu
 - 29 – 21: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu
 - 20 – 15: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z celkové ceny zájezdu
 - 14 – 7: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z celkové ceny zájezdu
 - 6 – 3: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90% z celkové ceny zájezdu
 - 2 a méně: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z celkové ceny zájezdu

V případě, kdy cestující nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odletu, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká či nevyčerpá službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Cestovní smlouvy je rovněž povinen uhradit storno poplatek ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 100% z celkové ceny zájezdu.

c) Při rezervaci ubytování, letenky nebo jiné služby

- do okamžiku vystavení Potvrzení bez storno poplatků;
- po vystavení Potvrzení a uzavření Cestovní smlouvy se odstoupení od Cestovní smlouvy a jakékoliv změny v Cestovní smlouvě řídí všeobecnými obchodními podmínkami poskytovatele dané služby a v té době platnými ceníky tohoto poskytovatele.

Pokud je Cestovní smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku (na portálu www.expecta.cz), má objednatel v souladu s § 53 odst. 7 Zákonu právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od jejího uzavření. Bylo-li již ovšem Expectou vystaveno Potvrzení, objednatel již není oprávněn od Cestovní smlouvy odstoupit bez jakékoliv sankce v souladu s § 53 odst. 8 písm a) Zákonu. Pokud po vystavení Potvrzení bude na odstoupení od Cestovní smlouvy trvat, je aplikovatelný článek VI. těchto všeobecných obchodních podmínek. V případě odstoupení od Cestovní smlouvy před vystavením Potvrzení se jakékoliv platby přijaté od objednatel zaslají zpět na jeho bankovní účet nebo vyplácí v hotovosti v sídle Expecty, přičemž Expecta může navíc započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s odstoupením od Cestovní smlouvy.

Odstoupení od Cestovní smlouvy (storno) musí objednatel učinit výhradně písemnou formou včetně svého podpisu s přesnou identifikací stornovaného zájezdu nebo jiné služby a následně toto zaslat doporučeným dopisem do sídla Expecty nebo v naskenované podobě emailem na email expecta@expecta.cz. Účinky odstoupení od Cestovní smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení do sídla Expecty nebo na email Expecty. Expecta a/nebo CK jsou oprávněni od Cestovní smlouvy odstoupit v případě porušení povinností objednatele a/nebo cestujících v případech, kdy to stanoví Zákon nebo Zákoník, výše storno poplatků je

stanovena ve stejném rozsahu jako při odstoupení ze strany objednatele. Expecta a/nebo CK mají právo jednostranně započíst nárok na storno poplatek se vzájemnou pohledávkou objednatele a/nebo cestujícího na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny.

Změny a odchylky jednotlivých služeb uvedených v Cestovní smlouvě jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, mezipřistání, hotelu, paluby, kajuty, atd. Čas od času se může přes veškerou snahu Expecty a/nebo jiných CK stát, že doprava, hotel nebo jiná služba uvedená v Cestovní smlouvě bude následně změněna nebo nedostupná až po vystavení Potvrzení. Expecta má v tomto případě možnost nahradit změněnou nebo nedostupnou dopravu, ubytování (např. konkrétní hotel) nebo jiné služby jinými obdobnými alternativami dopravy, jiného hotelu nebo služeb v objektivně obdobné kvalitě. Zároveň takováto změna týkající se dopravy, ubytování nebo jiné služby nedává Objednateli právo Cestovní smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit, ledaže by uhradil příslušnou výši stornopoplatku dle článku VI. těchto všeobecných smluvních podmínek.

Expecta ani CK není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno objednatel, cestujícím nebo jakoukoliv třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná při vynaložení veškerého požadovatelného úsilí. V případě zprostředkování zájezdu s požadovaným minimálním počtem účastníků je daná CK oprávněna zrušit zájezd při nedosažení minimálního počtu účastníků nejpozději 14 dnů před zahájením zájezdu.

VII. Reklamac

a) Pro zájezdy pořádané jinou CK a Expectou zprostředkované

Reklamac k zájezdu nebo jiné službě musí objednatel nebo cestující zaslat písemně, popřípadě navíc ještě připojit reklamační protokol z místa pobytu nejlépe potvrzený delegátem pořadatele zájezdu-CK, fotografie, atd. Reklamac k sjednané službě je třeba zaslat písemně doporučeným dopisem do sídla Expecty, která tuto reklamac do 3 dnů od obdržení přepoše pořadatel zájezdu-CK či poskytovateli dané služby.

Podání písemné reklamac musí proběhnout do 3 měsíců od konce zájezdu či konce poskytování služby. Při řízení reklamac je třeba respektovat reklamační řády německých a rakouských CK. CK je povinna se vyjádřit k reklamac během zákonem stanovené lhůty. Vzhledem k sídlu zahraničních CK musí objednatel nebo cestující sepsat reklamac služeb této CK v německém nebo anglickém jazyce.

Při zprostředkování zájezdu pořádaného jinou CK Expecta nezodpovídá za služby poskytnuté CK a rovněž nevyřizuje jejich jménem reklamac, pouze poskytuje pomoc v případě vyřízení vzniklé reklamac.

b) Pro zájezdy pořádané Expectou

Reklamac služeb Expecty musí být zaslána do sídla Expecty doporučeným dopisem a bude vyřizena v zákonných lhůtách dle českého práva, tj. do 30 dnů od data podání reklamac. Cestující je povinen uplatnit reklamac bez zbytečného prodlení tak, aby mohla být co nejrychleji sjednána náprava, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nestanoví-li české právní předpisy jinak. Expecta je povinna reklamac vyřídít a výsledku šetření klienta písemně nebo emailem informovat.

VIII. Osobní údaje

Poskytnutím svých osobních údajů a odesláním Objednávky objednatel souhlasí se správou, zpracováním a uchováním svých osobních údajů a údajů cestujících Expectou v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Tyto osobní údaje je možné zpracovat po dobu neurčitou a mohou být použity pro pravidelnou nebo nepravidelnou informaci zákazníkovi o nabízených službách Expecty, včetně obchodních sdělení a telemarketingu. Obchodní sdělení je Expecta oprávněna zaslat formou SMS, MMS, elektronické pošty nebo písemně. Poskytnuté osobní údaje použije Expecta pouze pro vlastní potřebu ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ke zlepšení svých služeb a k obchodním a marketingovým účelům Expecty. Pokud bude mít k osobním údajům přístup jiný subjekt než Expecta, bude tomu tak pouze v rámci spolupráce na činnostech společnosti Expecta za účelem zlepšení jejich služeb a k obchodním a marketingovým účelům, přičemž takovýto jiný subjekt nesmí údaje předávat další osobě. Objednatel a/nebo cestující mohou kdykoliv odvolat svůj souhlas s takovýmto zpracováním svých osobních údajů, a to formou emailu nebo dopisu s takovýmto požadavkem zaslaným Expectě. Stejně tak mohou Objednatel a/nebo cestující požádat o výmaz svých osobních dat z databáze Expecty.

IX. Závěrečná ustanovení

Při zprostředkování zájezdů pořádaných jinými CK a při zprostředkování ubytování nebo letecké přepravy se vzájemné vztahy nebo skutečnosti neupravené v těchto všeobecných obchodních podmínkách a/nebo Cestovní smlouvě uzavřené mezi objednatel a Expectou řídí všeobecnými obchodními podmínkami jednotlivých pořadatelů zájezdů-CK nebo poskytovatelů jiných služeb a přepravců.

Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1.10.2010.