

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie

Mgr. Slavka Chromiaková CK SLAVTOUR

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch organizovaných cestovnou kanceláriou Mgr. Slavka Chromiaková CK SLAVTOUR (ďalej len Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou Mgr. Slavka Chromiaková CK SLAVTOUR (ďalej len CK). Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len zmluva o zájazde). Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

I. Vznik zmluvného vzťahu

1) Zmluvný vzťah medzi účastníkom zájazdu a CK vzniká podpísaním vyplnenej zmluvy o obstaraní zájazdu. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za neploňtú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca. Obsah zmluvy o zájazde určuje katalog (katalogový list) zájazdov CK. Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

II. Cenové podmienky

1) Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde. V katalogu (programe) sú uvedené orientačné ceny.

2) CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:

- zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
- zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
- zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.

3) Písomné oznámenie o zvýšení ceny sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

III. Platobné podmienky

1) CK má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

2) CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde nasledovne:

- prí vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný zaplatiť preddavok vo výške minimálne 50% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté,
- najneskôr 35 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplnok do 100% ceny dosiaľ objednaných služieb,
- v prípade ak objednávateľ uzavrie zmluvu o zájazde v čase kratšom ako 35 dní pred začiatkom zájazdu, je povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ dohodnutých služieb.

3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny dosiaľ objednaných služieb.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1) K základným právam objednávateľa patrí:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- právo vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok
- právo byť v zmluvne dohodnutých, alebo zákonných lehotách zoznamený v prípadných zmenami v zmluvne dohodnutých službách
- právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.
- právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie podrobné informácie ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde a v katalogu (programe), ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto písomné podrobné informácie (pokyny na zájazd) poslela CK poštou len na jednu adresu uvedení objednávateľom. V prípade, že 7 dní pred začiatkom zájazdu objednávateľ ešte pokyny na zájazd nemá, je povinný bezodkladne o tom informovať CK, aby zabezpečil náhradu. Ak objednávateľ 7 dní pred začiatkom zájazdu sám neoznámí CK, že neobdržal pokyny na zájazd, CK má zato, že ich objednávateľ obdržal včas.
- právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že sa namiesto neho zúčastní iná osoba v oznámení toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 45 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí povinnosť:

- poskytnúť CK nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne vyplniť požadované údaje vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť všetky potrebné doklady podľa požiadavky CK
- prezviať si všetky doklady a pokyny na cestu. Účastníci zájazdu sú povinní sa týmito pokynmi riadiť a dodržiavať stanovený program.
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, títo si musia sami overiť a zabezpečiť tranzitné resp. vstupné víza na cestu a pobyt
- zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III týchto Všeobecných podmienok
- zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obodne u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje
- brať na vedomie, že osoby mladšie ako 18 rokov môžu samostatne cestovať len so súhlasom zákonného zástupcu
- mať u seba platný cestovný doklad prípadne vízum, ak sa vyžaduje, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša účastník zájazdu
- bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb i splniť očkovacie príp. iné zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi
- riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program

k) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľ služieb alebo CK.

3) K povinnostiam objednávateľa - právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- oznámiť všetkých účastníkov zájazdu týmito Všeobecnými podmienkami a ďalšími informáciami, ktoré obdrží od CK, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb
- odovzdať CK menný zoznam účastníkov zájazdu podľa požiadaviek obstarávateľa
- zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti účastníkov zájazdu, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník.

V. Práva a povinnosti CK

K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK.

1) CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

2) CK nie je povinná poskytnúť účastníkovi zájazdu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

3) CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o povinnom zmluvnom poistení zájazdu, na základe ktorého vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:

- neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto súčasťou zájazdu
- nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočil
- nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.

CK je povinná odovzdať súčasne so zmluvou o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorenom povinnom zmluvnom poistení zájazdu, najmä však označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia svojho uzatvorenia. Ak CK neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ktorá je súčasťou zájazdu, je povinná zabezpečiť ju organizačne, pričom finančné zabezpečenie dopravy poskytne poisťiteľ. Ak si objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťovňa objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu príj. ubytovanie a stravovanie zabezpečovala CK.

VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1) Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny.

2) CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi CK a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je v katalogu stanovený iný minimálny počet účastníkov zájazdu. Ak CK zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

3) CK si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4) Ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods.1), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmänej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena novej zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

5) Ak CK zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v ods.2) a 3) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

6) Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

7) Ak služby podľa ods.6) nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je CK povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je CK povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

VII. Odstúpenie od zmluvy

1) CK môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodom zasiela CK doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

2) Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:

- bez udania dôvodu,
- ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku VI.ods.4) týchto Všeobecných podmienok,
- z dôvodov porušenia povinnosti CK vyplývajúcich zo zmluvy.

Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou zápisu na predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto pošle doporučenou poštou, príj. doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom

spísania zápisu, príj. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinnosti CK, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinnosti CK, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinnosti objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

- pre zájazdy z leteckou dopravou:
 - 91 a viac dní 100,-€ za osobu
 - 90 – 71 dní 30% z vopred dohodnutej ceny
 - 70 – 51 dní 50% z vopred dohodnutej ceny
 - 50 – 31 dní 90 % z vopred dohodnutej ceny
 - 30 a menej 100% z vopred dohodnutej ceny
- pre zájazdy z autobusovou dopravou:
 - 45 a viac dní 20,-€ za osobu
 - 44 – 30 dní 30% z vopred dohodnutej ceny
 - 29 – 15 dní 50% z vopred dohodnutej ceny
 - 14 – 11 dní 90 % z vopred dohodnutej ceny
 - 10 a menej 100% z vopred dohodnutej ceny

5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. ods.2) písm. g) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej ceny.

6) Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvlášťne zľavy poskytované CK a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

7) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty, je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.

8) CK má právo odstáť zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatené ceny dosiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava, zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie.

2) Ak nie je možné okamžite vybrať reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK s reklamujúcim reklamačný protokol so označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci, ktorí obdržia jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri reklamácií.

3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK povinná odovedať písomnou formou, to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

4) CK zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK alebo iný dodávateľ služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie.

5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.

6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené služby, nevzniká zákazníkovi nárok náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7) CK nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príj. z technických a prevádzkových dôvodov. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravných prostriedkov. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy.

8) CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená zákaznikom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalostí, o ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

IX. Cestovné poistenie

1) CK ponúka možnosť uzatvoriť komplexné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je o. i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. Obsah, cenu a podmienky komplexného cestovného poistenia obdrží objednávateľ od CK.

2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovcou spoločnosťou. V jednaní o odsúhlasení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK neprislúši posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

X. Záverečné ustanovenia

1) Platnosť všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK len vtedy, ak nie je CK stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.