

## **Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch**

podľa ustanovení zákona č.281/2001 Z.z. a Občianskeho zákonníka č.40/1964 v znení neskorších zmien a doplnkov

### **I. Vznik zmluvného vzťahu**

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú Dodávateľ (cestovná kancelária), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom majiteľa, interných alebo externých autorizovaných predajcov (ďalej CK) a Objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony.
2. Zmluvný vzťah medzi CK a Objednávateľom vzniká obojstranným potvrdením zmluvy o zájazde alebo zaplatením zálohovej platby.
3. Zmluva o zájazde vyplýva z ponuky katalógov, dodatočnej ponuky, zákazníkom potvrdených objednávok a je v súlade s týmito Zmluvnými podmienkami.

### **II. Cenové podmienky a ceny zájazdov**

1. Cena zájazdu organizovaného CK je zmluvne záväzná a dohodnutá cena medzi CK a Objednávateľom a je uvedená v Zmluve o zájazde.
2. V prípade, ak do 21. dňa pred začiatkom zájazdu dôjde k nepredvídaným zvýšeniam cien od dodávateľov CK / pohonné hmoty, cestné poplatky, tarify, el. energia, zvýšenie daní, atď. /, je CK oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť.
3. Ceny zájazdov sú stanovené na osobu a všetky zahŕňajú poistenie pre prípad insolventnosti CK.

### **III. Platobné podmienky**

1. CK má právo na zaplatenie ceny zájazdu pred jeho poskytnutím a Objednávateľ je povinný uhradiť cenu zájazdu pred jeho poskytnutím.
2. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri uzatvorení Zmluvy o zájazde takto:
  - a. pri vzniku zmluvného vzťahu je Objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50% ceny zájazdu, ak nie je v zmluve uvedené inak,
  - b. najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu je Objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny zájazdu, ak nie je v zmluve uvedené inak,
  - c. ak je doba vzniku zmluvného vzťahu kratšia ako 46 dní pred začiatkom zájazdu, Objednávateľ je povinný uhradiť 100% ceny zájazdu.
3. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade, že Objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny zájazdu, CK je oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Zmluvných podmienok.

### **IV. Práva a povinnosti objednávateľa a účastníka rekreácie**

1. K základným právam Objednávateľa patrí najmä:
  - a. právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v rozsahu a kvalite uvedenej v ponuke CK,
  - b. právo vyžadovať od CK informácie o podstatných skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c. právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - d. právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Zmluvných podmienok,
  - e. právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Zmluvných podmienok.
2. K základným povinnostiam Objednávateľa patrí najmä:
  - a. poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať všetky požadované údaje v Zmluve o zájazde vrátane ich akýchkoľvek neskorších zmien a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
  - b. nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - c. zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Zmluvných podmienok,
  - d. pri nástupe odovzdať zodpovedne vyplnené a podpísané „Vyhlásenie zákonného zástupcu“ o bezinfekčnosti a zdravotnom stave a prefotenú kartičku poistenca / prípadne originál / - (platí pre letné tábory),
  - e. dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľovi služieb podľa článku VIII. týchto Zmluvných podmienok,
  - f. v prípade účastníkom zájazdu úmyselne spôsobenej materiálnej škody na majetku dodávateľov CK túto okamžite / počas zájazdu / odstrániť alebo finančne vyrovnať.
3. Povinnosťou Objednávateľa - právnickej osoby, ktorá je zodpovedná za zmluvný vzťah, je oboznámiť svojich účastníkov (ich právnych zástupcov) s týmito Zmluvnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však pravdivo informovať o rozsahu a kvalite služieb.
4. K základným povinnostiam účastníka zájazdu patrí:
  - a. počas celej doby zájazdu riadiť sa pokynmi hlavného vedúceho a vedúcich zájazdu a dodržiavať stanovený program,
  - b. počínať si tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov, dodávateľov služieb alebo CK,

- c. dodržať časy nástupu na zájazd uvedený v „Pokynoch k nástupu“ s individuálnou alebo hromadnou dopravou / autobus má stanovenú čakaciu dobu max. 5min po uvedenom čase odchodu a CK nezodpovedá za prípadné jeho zmeškanie /,
- d. pri zahraničných zájazdoch mať včas zabezpečený vlastný cestovný doklad s platnosťou 3 mesiace po ukončení zájazdu.
5. K základným povinnostiam zákonného zástupcu účastníka zájazdu patrí (platí pre letné tábory, zážitkové kurzy):
  - a. počas celej doby zájazdu rešpektovať pokyny hlavného vedúceho a vedúcich zájazdu / nastupovanie do autobusu, zdržiavanie sa a prítomnosť v priestoroch rekreačného strediska bez súhlasu vedúcich, návštevy počas zájazdu, atď. /,
  - b. v prípade nevhodného správania účastníka zájazdu / nerešpektovanie pokynov, agresivita, vulgarizmus, požitie alkoholu, fajčenie cigariet, užívanie iných omamných látok, poškodzovanie majetku, rušenie nočného pokoja atď. / bezodkladne bez nároku na vrátenie poplatku za nečerpané služby zabezpečiť na svoje náklady jeho okamžitý odchod zo zájazdu.

#### **V. Povinnosti a práva CK**

1. CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy o zájazde informovať Objednávateľa o všetkých závažných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
2. CK je povinná najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu doručiť Objednávateľovi „Pokyny k nástupu“.
3. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení rekreácie, na základe ktorej vzniká Objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
  - a. nevráti Objednávateľovi zaplatený preddavok alebo celkovú cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
  - b. nevráti Objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak bol zájazd poskytnutý len sčasti.
4. CK má právo neuzavrieť, resp. zrušiť zmluvný vzťah s účastníkom zájazdu, ktorý nespĺňa podmienky uvedené vo „Vyhlásení zákonného zástupcu“ alebo ktorý mal v minulosti problémy podľa bodu IV.5.b týchto Zmluvných podmienok (platí pre letné tábory).
5. CK má právo v odôvodnených prípadoch zmeniť čas a miesto odchodu autobusu, nezodpovedá za meškanie dopravného prostriedku.

#### **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 ku zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK.
2. CK má právo zrušiť zájazd najneskôr do 20 dní pred jeho začiatkom, ak uskutočnenie zájazdu bude pre CK ekonomicky neúnosné. Ak CK zájazd zruší, je povinná túto skutočnosť Objednávateľovi oznámiť do 20 dní pred nástupom na zájazd.
3. CK má právo v prípade žiadosti Objednávateľa o presun zo zmluvne dohodnutého zájazdu na iný účtovať si interný manipulačný poplatok, rovnako aj pri výmene / najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu / účastníka zájazdu za iného.
4. CK si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností / politické udalosti, karanténa, extrémne počasie, zlyhanie prevádzky strediska, nedostatočná obsadenosť zájazdu atď. /.
5. CK nepovažuje za podstatnú podmienku zmluvy zmenu trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú triedu, časových harmonogramov programu, miesta nástupu a výstupu, čas odjazdu a príchodu a prípadné meškanie dopravného prostriedku.
6. CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve s Objednávateľom a ktoré boli poskytnuté účastníkovi zájazdu so súhlasom Objednávateľa počas zájazdu.
7. V prípade odmietnutia zákonného zástupcu účastníka zájazdu zabezpečiť jeho predčasný odchod zo zájazdu z dôvodov uvedených v bode IV. 5.b týchto Zmluvných podmienok má CK právo na refundáciu finančných prostriedkov vynaložených na zabezpečenie transportu k zákonnému zástupcovi / náhradné ubytovanie, dozor vedúceho, cestovné lístky atď. / - (platí pre letné tábory).

#### **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. Oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK Objednávateľovi uvedenému v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia.
2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb bez udania dôvodu alebo z dôvodu porušenia povinností CK vyplývajúcich zo zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše Objednávateľ buď formou zápisu na predajnom mieste, kde tento zakúpil, alebo ho zašle na adresu CK doporučené, alebo ho doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, prípadne dňom jeho doručenia.
3. Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností Objednávateľom, je Objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu:
 

• 46 dní a viac pred začiatkom zájazdu:	15% z ceny objednaných služieb a poistné
• 45 – 31 dní pred začiatkom zájazdu:	50% z ceny objednaných služieb a poistné
• 30 – 8 dní pred začiatkom zájazdu:	75% z ceny objednaných služieb a poistné
• 7 dní a menej pred začiatkom zájazdu:	100% z ceny objednaných služieb a poistné

4. Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej predajnej ceny / predajnou cenou sa rozumie cena zájazdu vrátane všetkých objednávatelom zakúpených služieb /.
5. CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je tiež povinná bezodkladne vrátiť Objednávateľovi zostatok zo zaplatenej ceny alebo zálohy podľa zrušenej zmluvy.

### **VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody**

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb sú nižšie ako bolo pôvodne dohodnuté v Zmluve o zájazde, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, 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 reklamacii ihneď v rámci svojich kompetencií.
2. Ak nie je možné zjednať nápravu na mieste, spíše zástupca CK s reklamujúcim protokolom so značením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci. Zákazník je povinný tento protokol predložiť pri reklamacii v CK.
3. Svoje nároky je reklamujúci povinný písomne oznámiť bezodkladne v CK a to najneskôr do 3 mesiacov od ukončenia zájazdu alebo pri neuskutočnení zájazdu do 3 mesiacov, odkedy sa mal zájazd uskutočniť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané touto formou je povinná CK vyjadriť sa písomne a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
4. CK zodpovedá zákazníkovi za všetky služby v ich uvádzanej kvalite poskytnutej CK alebo zmluvnými dodávateľmi.
5. CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávateľa, ale vznikla zavinením účastníka zájazdu, alebo tretej osoby.
6. CK na začiatku zahraničného zájazdu vyberá vratnú kauciu slúžiacu na úhradu prípadných škôd spôsobených účastníkom zájazdu v ubytovacom zariadení alebo dopravnom prostriedku.

### **IX. Poistenie insolventnosti CK, cestovné poistenie, iné**

1. Súčasťou všetkých zájazdov CK je poistenie účastníkov zájazdu pre prípad insolventnosti CK. Presný rozsah krytia a podmienky poistenia budú pre zákazníkov k dispozícii ako príloha zmluvy na vyžiadanie zákazníka.
2. Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene, ak nie je v katalógu alebo v Zmluve o zájazde uvedené inak. Na podrobný rozsah poistenia a výšky poistných súm sa informujte v CK alebo na webovej stránke CK.
3. Poistný vzťah vzniká priamo medzi poisťovnou a účastníkom zájazdu. Pri nárokoch z poistnej udalosti je v jednaní priamo poisťovňa a účastník zájazdu. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku nárokov.
4. Charakteristika ubytovania, stravy a ostatných služieb tvoriacich zájazd je uvedená v katalógu a na webovej stránke CK, pre konkrétnejšie informácie / napr. podrobná trasa autobusu, program atď. / sa informujte v CK.
5. V prípade predčasného odchodu účastníka zájazdu nespôsobeného zavinením CK nemá Objednávateľ nárok na vrátenie zvyšku platby za nečerpané služby / vrátane odchodu z dôvodu zhoršeného zdravotného stavu účastníka zájazdu /.
6. Zdravotník zájazdu so súhlasom CK má právo rozhodnúť pri nástupe o prijatí respektíve neprijatí účastníka zájazdu na základe vstupnej zdravotnej prehliadky, aktuálneho zdravotného stavu a údajov v „Prehlásení zákonného zástupcu“ (platí pre letné tábory, zážitkové kurzy).
7. Poplatky za zdravotnícky materiál, zdravotné služby, návštevu lekára a lieky nesúvisiace s poskytnutím bežnej starostlivosti je povinný zákonný zástupca účastníka zájazdu uhradiť CK ešte v priebehu zájazdu.
8. CK si vyhradzuje právo zmeny programu oproti uvedenému v katalógu na základe aktuálnych poveternostných podmienok, záujmu účastníkov zájazdu a pod.

### **X. Záverečné ustanovenia**

1. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu, prípadne ponukovom liste CK o službách, ich cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK si vyhradzuje právo ich zmeny od uzatvorenia Zmluvy o zájazde.