

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 o zájazde objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

I. Vznik zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah medzi účastníkom zájazdu a CK vzniká podpísaním vyplnenej zmluvy o zájazde. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca. Obsah zmluvy o zájazde určuje Formulár štandardných informácií pre zmluvu o zájazde / katalóg zájazdov CK. Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami a objednávateľ sa zaväzuje za obstaranie zájazdu riadne a včas zaplatiť cenu zájazdu v súlade s podmienkami uvedenými v Zmluve o zájazde a v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach. Povinnosť záväznej rezervácie zájazdu a objednaných služieb pre objednávateľa vzniká CK okamihom splnenia nasledovných podmienok zo strany objednávateľa: - podpísaním riadne vyplnenej Zmluvy o zájazde a jej potvrdením CK - vyhlásením, že objednávateľ je plne oboznámený s týmito Všeobecnými podmienkami - vyhlásením, že s nimi súhlasí a zaplatením 50 % zálohy z ceny zájazdu.

II. Cenové podmienky

- Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve o zájazde. Vo Formulári štandardných informácií pre zmluvu o zájazde / katalógu sú uvedené orientačné ceny.
- CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, ak je súčasne presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny vtedy má cestujúci právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu a to v prípade, že dôjde k:
 - zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok viac ako 5%
 - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
 - ubytovania, v priemere viac ako 5%
 - 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.
- Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

III. Platobné podmienky

- CK má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde nasledovne:
 - pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný zaplatiť preddavok vo výške minimálne 50% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté,
 - najneskôr 35 dní pred začatím zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do 100% ceny dosiaľ objednaných služieb,
 - v prípade ak objednávateľ uzavrie zmluvu o zájazde v čase kratšom ako 35 dní pred začatím zájazdu, je povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ dohodnutých služieb.
- Objedávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny dosiaľ objednaných služieb.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

- K základným právam objednávateľa patri:
 - právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu
 - 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 XIX. týchto Všeobecných podmienok
 - právo byť v zmluvne dohodnutých, alebo zákonných lehotách zoznamené v prípadných zmenami v zmluvne dohodnutých službách
 - právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VIII. 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 katalógu (program), ktorý bol objednávateľovi odoslaný. Tieto písomné podrobné informácie (pokyny na zájazd) posla CK poštou len na jednu adresu uvedenú 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 najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľ zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí a 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.
 - právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytuje pre účely obstarania zájazdu v Zmluve o zájazde a v ďalších dokumentoch, pred neoprávnenými zásahmi zo strany tretích osôb,
 - právo obdržať spolu so Zmluvou o zájazde aj doklad o povinnom poistení cestovnej kancelárie pre prípad insolventnosti, obsahujúci označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovej udalosti.
- K základným povinnostiam objednávateľa patri 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

b) prevziať si všetky doklady a pokyny na cestu najneskôr 7 dní pred odchodom. Účastníci zájazdu sú povinní sa týmito pokynmi riadiť a dodržiavať stanovený program.

c) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne a včasné zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú za splnenie potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí potrebné.

d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III týchto Všeobecných podmienok

e) zabezpečiť u osôb do 15 rokov správdzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje

f) brať na vedomie, že osoby mladšie ako 18 rokov môžu samostatne cestovať len so súhlasom zákonného zástupcu

g) mať u seba platný cestovný doklad prípadne vízum, ak sa vyžaduje, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržením týchto predpisov znáša účastník zájazdu

h) 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

j) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami poskytnutými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov, zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť včas a riadne podmienky potrebné pre čerpanie služieb a zabezpečenie riadneho priebehu zájazdu (pas, víza, doklady o poistení, povinné očkovanie a pod.),

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

l) povinnosť nahradiť škodu, ktorá vznikla zavinením účastníka zájazdu počas zájazdu v dopravnom prostriedku, alebo v ubytovacom zariadení, pri čerpaní poskytnutých služieb podľa Zmluvy o zájazde alebo v priamej súvislosti s ním, dodržiavať termíny zrazov a odjazdov dopravných prostriedkov a dodržiavať vopred určený a stanovený čas odchodu, vyhláseny sprivodcom zájazdu pri jednotlivých zastaveniach a tiež dodržiavať jeho ďalšie organizačné pokyny. Ak účastník svojim správaním ohrozi program a priebeh zájazdu, obťažuje ostatných účastníkov, alebo inak poruší tieto Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch, platný právny poriadok SR alebo právne predpisy navštevujúceho cudzieho štátu, je CK oprávnená odpríť účastníkom zájazdu poskytnutie služieb podľa Zmluvy, čím účastník zájazdu stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužitú služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

3) Objedávateľ, resp. účastník zájazdu zodpovedá za škodu, ktorá vznikla porušením povinnosti uvedených v bode IV.2.)

4) K povinnostiam objednávateľa - právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patri:

- zoznamiť všetkých účastníkov zájazdu s týmito Všeobecnými podmienkami a ďalšími informáciami, ktoré obdrží od CK, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb
- odovzdať CK mený 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.

- 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.
- CK nie je povinná poskytnúť účastníkovi zájazdu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 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 neuskutočnil
 - 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 poisťovej udalosti.

Ak CK neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ktorá je súčasťou zájazdu, je povinná zabezpečiť ju organizácie, pričom finančné zabezpečenie dopravu 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 prip. ubytovanie a stravovanie zabezpečovala CK.

VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1) Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky cestujúceho s ktorými súhlasila alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako 8% bezodkladne informuje objednávateľa jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

b) práve objednávateľa navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného,

c) skutočnosti, že ak objednávateľ v lehote podľa a) písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

2) CK môže objednávateľovi, ktorý odstúpil od zmluvy o zájazde podľa odseku 1 písm. b), ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde podľa odseku 1 písm. b) a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa predchádzajúcej vety, cestovná kancelária je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní od dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

3) Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde alebo prijatia náhradného zájazdu má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

4) Objedávateľ 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 CK v návrhu zmeny.

5) CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK a objednávateľom, ak do 20 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 katalógu 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.

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

7) 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 najmenej 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 nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

8) Ak CK zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v ods.5) a 6) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

9) 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.

10) Ak služby podľa ods.9) 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 budú vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

VI. Postúpenie zmluvy o zájazde

a) Pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu, ak sa zmluvné strany nedohodli na kratšej lehote; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim.

b) Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich cestovná kancelária informuje. Poplatky, príplatky a iné náklady podľa prvej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli cestovnej kancelárii v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde.

c) CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde.

VIII. Odstúpenie od zmluvy

Objedávateľ je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde.:

- 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.

1) 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 objednávateľa, 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:	
a) 91 a viac dní	100,-€ za osobu
b) 90 – 71 dní	30% z vopred dohodnutej ceny
c) 70 – 51 dní	50% z vopred dohodnutej ceny
d) 50 – 31 dní	90 % z vopred dohodnutej ceny
e) 30 a menej	100% z vopred dohodnutej ceny

pre zájazdy z autobusovou dopravou:

a) 45 a viac dní	20,-€ za osobu
b) 44 – 30 dní	30% z vopred dohodnutej ceny
c) 29 – 15 dní	50% z vopred dohodnutej ceny
d) 14 – 11 dní	90 % z vopred dohodnutej ceny
e) 10 a menej	100% z vopred dohodnutej ceny

2) Objedávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta; pri odstúpení od zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

3) CK môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

1. - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

2. - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,

3. - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

4) Pri odstúpení od zmluvy o zájazde podľa odsekov 1 až 3 je CK povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby, ktoré od neho alebo v jeho mene prijala na základe zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s ňou bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od dňa doručenia oznámenia o

odstúpení od zmluvy o zájazde alebo odstúpenia cestovnej kancelárie od zmluvy o zájazde. Ustanovenie odseku 1 tým nie je dotknuté.

- 5) Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.
- 6) Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou zápisnice v predajnom mieste, keď zájazd zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto pošle doporučenou poštou, príp. doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spisania zápisnice, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.
- 7) Ak nastúpí zákazník na zájazd, pobyť, 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.
- 8) Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.
- 9) 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.
- 10) CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.
- 11) Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety.

IX. 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 chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo v poverení 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 vyviať reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK reklamujúciemu reklamačný protokol s 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 neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK povinná odpovedať 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 iní dodávatelia 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 poisťného krytia poisťovne na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovne vylúčené.
- 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 čiastočne 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 nepriaznivej počasia, príp. 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 škody, ktorú nezaviniela ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákaznikom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

X. 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 poisťnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

XI. Povinné zmluvné poistenie zájazdu

CK Mgr. Slavka Chromiakova CK SLAVTOUR má uzatvorenú zmluvu s poisťovňou, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na plnenie v prípade, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho prípadného úpadku.

- a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu
- b) nevratí objednávateľovi zaplatené preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil
- c) nevratí objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutej zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti

XII. Alternatívne riešenie sporov

Objedávateľ má právo požiadať predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedá zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedá viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia

sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.mhsr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľa.

V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvarenej na diaľku alebo zmluvy uzatvarenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na ckslavtour@ckslavtour.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu ARS.

Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z.z. za pomoci k tomu určenej platformy (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

XIII. Zásady ochrany súkromia – GDPR

Poskytovanie informácií prevádzkovateľom dotknutými osobám Mgr. Slavka Chromiakova CK SLAVTOUR si týmto dovoľuje oznámiť nasledujúce informácie v súvislosti so spracúvaním osobných údajov dotknutých osôb v informačných systémoch prevádzkovateľa, a to podľa §15 ods. 1 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov prevádzkovateľ týmto poskytuje príslušné informácie podľa článkov 13 a 14 Nariadenia.

Prevádzkovateľ: Mgr.Slavka Chromiaková CK SLAVTOUR, zapísaná v Živnostenském registri č. 511-16796, so sídlom Kempelkova 3413/15, 010 15 Žilina, IČO: 34355961 (ďalej len „Prevádzkovateľ“). 0907839212, ckslavtour@ckslavtour.sk

Vaše osobné údaje spracúvame bez Vášho súhlasu len v prípadoch, kedy nám platné právne predpisy takto spracúvanie povolia. Osobné údaje, ktoré nám poskytujete na základe zmluvy, osobitného predpisu alebo na základe oprávneného záujmu, nám musíte poskytnúť, v opačnom prípade Vám naše služby nemôžeme poskytnúť. Bez Vášho súhlasu Vaše osobné údaje spracúvame na vymedzené účely v nasledovných prípadoch a na základe týchto právnych základov: -ajzatvorenie zmluvy vrátane predzmluvných vzťahov, príprava ponuky cestovných služieb, komunikácia s cestujúcimi/klientami a inými osobami, vykonávanie úkonov nevyhnutných na plnenie zmluvy, napr. komunikácia s tretimi stranami ako Cestovná kancelária, doprava, prenos údajov do zahraničia (v rámci EHS ako aj do tretích krajín), komunikácia s klientom, zistenie jeho požiadaviek, úkony ktoré smerujú k obstaraniu uzatvorenia zmluvy pre klienta, výber vhodnej ponuky pre klienta, ponuka a predaj jednotlivých cestovných služieb a s tým súvisiaci prenos údajov k tretím stranám a do zahraničia, iné činnosti podľa bodu 3.1. (d) Kódexu

b)úkon a činnosti spojené s vybavením reklamácie v súlade s osobitnými právnymi predpismi, c)podpora predaja : zasielanie katalógov, informácie o produktoch a novinkách klientom, ktorí už s nami cestovali alebo im bolo poskytnutá iná služba cestovného ruchu, marketingové ponuky, newsletter, údaje týkajúce sa predchádzajúcich požiadaviek klientov pre zasielanie relevantných ponúk a to na základe oprávneného záujmu Prevádzkovateľa, d)plnenie povinností vyplývajúcich z účtovných predpisov, vedenie účtovnej agendy, správa účtovných dokladov na základe osobitných právnych predpisov vedenie knihy prijatej a odoslanej korešpondencie podľa osobitného právneho predpisu.

1) Účel spracovania osobných údajov: Prevádzkovateľ spracúva Vaše osobné údaje na základe týchto oprávnených záujmov: a) zabezpečenie funkčnosti jednotlivých agend v informačných systémoch osobných údajov Prevádzkovateľa, ktorý môže spracúvať osobné údaje dotknutých osôb v súlade s právnym základom b) plnenie povinností cestovnej kancelárie vyplývajúcich z cestovnej zmluvy, v ktorej vystupuje dotknutá osoba ako jedna zo zmluvných strán alebo kde je dotknutá osoba konajúcou v mene Zmluvnej strany; c) plnenie povinností cestovnej kancelárie vyplývajúcich z poisťnej zmluvy, v ktorej vystupuje dotknutá osoba ako jedna zo zmluvných strán alebo kde je dotknutá osoba konajúcou v mene Zmluvnej strany; d) výkonu marketingovej činnosti prostredníctvom pošty a e-mailu; e) plnenie povinností ustanovených osobitnými predpismi (napr. podľa Zákona č. 250/2007 Z.z., Zákona č.161/2011 Z.z. a pod.)

f) uplatnenie darčkových poukazu a zároveň oprávnený záujem darcu aj obdarovaného na realizáciu zájazdu za darčkový poukaz; e) priameho marketingu voči klientom, ktorí už s nami cestovali alebo im bolo poskytnutá iná služba cestovného ruchu, f) ochrany servera Prevádzkovateľa ako aj na ochranu svojho podnikania, fungovaní web stránky (cookies).

2) Vaše osobné údaje môžeme spracúvať len s Vaším súhlasom: a) za účelom zasielania katalógov, pri spracovaní marketingových ponúk a newsletteroch, informáciách o produktoch a novinkách voči akýmkoľvek záujemcom (nie v pozícii klienta Prevádzkovateľa), b) pri vytváraní, ukladaní, zverejňovaní fotografií na účely propagácie Prevádzkovateľa a jeho činnosti, či už vytvorené na zájazde Prevádzkovateľom alebo jeho zástupcom alebo zaslané samotným účastníkom zájazdu (klientom), c) pri spracovaní zdravotných údajov ako zdravotné postihnutie, alergie a iné zdravotné informácie, ktoré nám o sebe poskytujete s výslovným súhlasom na zabezpečenie všetkých Vami požadovaných cestovných služieb pre Vašu spokojnosť a komfort. d) pri zverejňovaní fotografií zamestnancov na webovej stránke, sociálnych sieťach či marketingových materiáloch na základe súhlasu dotknutých osôb,

3) Zoznam dotknutých osobných údajov: meno, priezvisko, titul, podpis, dátum a miesto narodenia, trvalé bydlisko, e-mailová adresa, telefónne číslo, číslo pasu, miesto a dátum vydania, dátum platnosti, rodné číslo (na účely cestovného poistenia) miesto a dátum vydania, dátum platnosti, štátna príslušnosť, štátne občianstvo a kópia pasu (najmä na účely vybavenia víz), IP adresa, cookies, logy (najmä pri poskytovaní služieb prostredníctvom webových stránok a na marketingové účely), údaje o bankovom účte (na účely vrátenia finančných prostriedkov pri vybavení reklamácie), pohlavie (na účely ubytovania s osobou rovnakého pohlavia pri skupinových zájazdoch), údaje o špecifických požiadavkách (diéty, asistencia), zdravotné údaje (zdravotné postihnutie, údaje o poskytnutom ošetrovaní na účely vybavenia poisťnej udalosti). Údaje

o destinácii, termínovej, cenovej a obsahovej údaje o poskytovaných službách, údaje týkajúce sa predchádzajúcich požiadaviek klientov pre zasielanie relevantných ponúk.

4) Zoznam prijímov osobných údajov:

Vaše osobné údaje poskytujeme iba v odôvodnených prípadoch a iba v nevyhnutnom rozsahu týmto kategóriám prijímcov:

- a) našim zmluvným partnerom, prostredníctvom ktorých zabezpečujeme služby cestovného ruchu, ktoré ste si u nás objednali (partnerské cestovné kancelárie a handlingový parteri, dopravcovia, poisťovne, ubytovacie zariadenia, sprievodcovia a delegáti, externé spoločnosti spravujúce naše systémy a iné služby zabezpečujúce riadny chod spoločnosti,
- b) našim zmluvným partnerom, ktorých potrebujeme pre naše bežné fungovanie a realizáciu zmluvného vzťahu odberateľmi, a to dodávateľom informačných technológií (poskytovateľom webhostingu, služby email marketingu, správy IT) a poskytovateľom služieb účtovníctva; cestovným agentúram, prostredníctvom ktorých ste si u nás objednali služby cestovného ruchu,
- c) iným subjektom v prípadoch, kedy nám právo alebo povinnosť poskytnúť Vašich osobných údajov ukládajú právne predpisy, alebo ak je to nutné na ochranu našich oprávnených záujmov (napr. súdom, políciou a pod.).

5) Prenos osobných údajov do 3. krajín:

Ak CK poskytuje osobné údaje do krajín EHS a krajín, ktoré zaručujú primeranú úroveň ochrany podľa rozhodnutia Komisie nie je povinná prijímať žiadne špeciálne opatrenia. Osobné údaje, ktoré CK poskytuje zahraničným partnerom, pristupuje rovnako, ako by boli na území Slovenskej republiky (ak je potrebné uzatvoriť zmluvu o sprostredkovaní alebo zaviazť partnera mŕčanlivosťou a pod.). Pri prenose osobných údajov do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany, môže cestovná kancelária a cestovná agentúra napríklad uzatvoriť s obchodným partnerom zmluvu, ktorej súčasťou budú aj štandardné zmluvné doložky prijaté Komisiou, alebo sa spoľahnú na súhlas dotknutej osoby s prenosom. Prenos je možné uskutočniť aj v prípade, že je to nevyhnutné na plnenie zmluvy s dotknutou osobou alebo v záujme dotknutej osoby. Tretie krajiny, ktoré zaručujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov sú zverejnené aj na web stránke Úradu: <https://dataprotection.gov.sk/uouu/sk/content/prenos-do-krajin-zarucujucich-primeranu-uroven-ochrany>.

6) Doba uchovávanía osobných údajov: Osobné údaje sú uchovávané po dobu plnenia zmluvných povinností medzi objednávateľom a CK SLAVTOUR. Následne sú archivované a uchovávané do doby povinného uchovávanía účtovných dokladov v zmysle osobitných predpisov. Po tomto období sú osobné údaje nezvratne zničené.

7) Profilovanie: Dotknutá osoba má osobitný druh práva v prípade, ak sa jej osobné údaje spracúvajú v automatizovaných systémoch. Tieto systémy spravujú funkciu na princípe rôznych algoritmov, ktoré zo spracovaných osobných údajov vygenerujú rozhodnutie, ktoré môže byť pre dotknutú osobu vysoko relevantné. Až na zriedkavé výnimky má dotknutá osoba právo, aby sa na ňu takto spracúvanie nevzťahovalo. 8) Práva dotknutej osoby: právo na : prístup k osobným údajom, na opravu nesprávnych osobných údajov, na zmazanie osobných údajov, na obmedzenie spracúvania osobných údajov, podanie námietky proti spracúvaniu osobných údajov, prenosnosť osobných údajov a právo kedykoľvek odvolať svoj udelený súhlas na spracúvanie osobných údajov, podať sťažnosť dozornému orgánu.

Vyššie uvedené práva má dotknutá osoba v rozsahu podľa článkov 15 až 21 a článku 77 Nariadenia. Dotknutá osoba si môže uplatniť svoje práva ústne, písomne alebo elektronicke, cez vyššie uvedené kontaktné údaje. K ústnemu podaniu informácií je potrebné, aby dotknutá osoba preukázala svoju totožnosť. V prípade, že sa chcete sťažovať na spracovanie vašich osobných údajov, môžete sa obrátiť na poverenú zodpovednú osobu: Mgr. Slavka Chromiakova, email: ckslavtour@ckslavtour.sk alebo písomne na adresu sídla spoločnosti: CK SLAVTOUR, Kempelkova 341/15, 010 15 Žilina.

Ak stále máte pocit, že vaše osobné údaje neboli riadne spracúvané v zmysle zákona o ochrane osobných údajov, môžete sa obrátiť na Úrad pre ochranu údajov a podať sťažnosť tam.

Informácie o zdroji osobných údajov: osobné údaje týkajúce sa dotknutej osoby získavame prostredníctvom: provízijských predajcov, zo zmluvy o obstaraní zájazdu, alebo z našej internej databázy.

Cookies

Za účelom zlepšenia poskytovaných služieb pre Vás využívajú naše stránky súbory cookie. Súbory cookies sú malé textové súbory, ktoré sa umiestnia vo vašom počítači alebo zariadení pri návšteve našej webovej stránky. Tým, že používame súbory cookies nedochádzka k porušeniu článku 6. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, nakoľko ich používaním nezhrmaňujeme osobné údaje a ani ich neposkytujeme sprostredkovateľom resp. tretím stranám. Každý užívateľ prezeraním webovej stránky súhlasí s ich používaním a ukladaním do svojho prehliadača. Ak užívateľ nesúhlasí s používaním súborov cookies, našu webovú stránku nenavštevuje alebo súbory cookies aktívne vymaže alebo zablokuje. Ak dôjde k odmietnutiu používania cookies nastavením vo Vašom prehliadači, našu stránku budete môcť naďalej navštevovať, avšak niektoré funkcie nemusia fungovať správne. Súbory cookies sa ukládajú do počítača užívateľa, aby mu umožnili prístup k rôznym funkciám. Súbory cookies používame na zvýšenie efektivity Vašich návštev na našej webovej stránke. Súbory cookie môžete kontrolovať alebo zmazať podľa úväznenia – podrobnosti si pozrite na stránke aboutcookies.org. Môžete vymazať všetky súbory cookie uložené vo svojom počítači a väčšinu prehliadačov môžete nastaviť tak, aby ste im znemožnili ich ukladanie. V takomto prípade však pravdepodobne budete musieť pri každej návšteve webovej lokality manuálne upraviť niektoré nastavenia a niektoré služby a funkcie nebudú fungovať.

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

Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK Mgr. Slavka Chromiakova CK SLAVTOUR nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2022.