

Všeobecné zmluvné podmienky

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 (ďalej CK), alebo iný dodávateľ služby (občianske združenie) a Objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony.

2, Zmluvný vzťah medzi CK / alebo dodávateľom služby 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/ alebo dodávateľom služby je zmluvne záväzná a dohodnutá cena medzi CK/ alebo dodávateľom služby a Objednávateľom je uvedená v Zmluve o zájazde.

2, V prípade, ak do 21. dňa pred začiatkom zájazdu dôjde k nepredvídaným zvýšeniam cien od dodávateľov CK / alebo dodávateľom služby ako pohonné hmoty, cestné poplatky, tarify, el. energia, zvýšenie daní, atď. je CK/ alebo dodávateľ služby oprávnený navrhnúť objednávateľovi zvýšenie ceny. V prípade, že objednávateľ vyššiu cenu neakceptuje, je CK/ alebo dodávateľ služby oprávnený jednostranne odstúpiť od zmluvy.

3, Ceny zájazdov sú stanovené na osobu a všetky zahŕňajú poistenie pre prípad insolventnosti CK.

III. Platobné podmienky

1, CK / alebo dodávateľ služby má právo požadovať zálohu podľa dohody.

2, 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/ alebo dodávateľ služby je oprávnený 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 Objedávateľa patrí najmä:

- a, právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v rozsahu a kvalite uvedenej v ponuke CK/ alebo dodávateľom služby,
- b, právo vyžadovať od CK/ alebo dodávateľa služby 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 na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Zmluvných podmienok.

2, K základným povinnostiam Objedávateľa patrí najmä:

- a, poskytnúť CK/ alebo dodávateľom služby 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/ alebo dodávateľa služby,
- b, nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
- c, zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Zmluvných podmienok,
- d, pri nástupe odovzdať zodpovedne a pravdivo vyplnené a podpísané „Vyhlásenie zákonného zástupcu" a „Potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti" dieťaťa spolu s prefotenou kartičkou 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 či neúmyselne spôsobenej materiálnej škody na majetku dodávateľov alebo majetku CK/ alebo dodávateľa služby je nutné túto škodu okamžite / počas zájazdu / odstrániť alebo finančne vyrovnať.
- g, najneskôr týždeň pred začatím pobytu nahlásiť mená účastníkov pobytu.
- h, najneskôr 3 dni pred začatím pobytu upresniť prípadné zmeny počtu účastníkov.

3, Povinnosťou Objedávateľa - 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/ alebo dodávateľa služby obdrží, najmä ich však pravdivo informovať o rozsahu a kvalite služieb.

4, K základným povinnostiam účastníka zájazdu patrí:

a, počas celej doby zájazdu sa riadiť 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 / alebo dodávateľ služby 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):

a, počas celej doby zájazdu rešpektovať pokyny hlavného vedúceho a vedúcich zájazdu / pri nastupovaní do autobusu/ vlaku, informovať o neprítomnosti v priestoroch rekreačného strediska, neopúšťať ich bez súhlasu vedúcich, informovať o návštevách počas zájazdu, atď.,

b, v prípade nevhodného správania účastníka zájazdu / nerešpektovanie pokynov, agresivita, vulgárizmus, 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/ alebo dodávateľa služby

1, CK/ alebo dodávateľ služby 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/ alebo dodávateľ služby je povinný 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/ alebo dodávateľ služby má právo neuzavrieť, resp. zrušiť zmluvný vzťah s účastníkom zájazdu, ktorý nespĺňa podmienky uvedené vo „Vyhlásení zákonného zástupcu“ a „Potvrdení o zdravotnej spôsobilosti“ alebo ktorý mal v minulosti problémy podľa bodu IV.5.b týchto Zmluvných podmienok (platí pre letné tábory).

5, CK/ alebo dodávateľ služby 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/ alebo dodávateľ služby nútený 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/ alebo dodávateľom služby.

2, CK/ alebo dodávateľ služby má právo zrušiť zájazd, ak uskutočnenie zájazdu bude pre CK/ alebo dodávateľa služby bude ekonomicky neúnosné. Ak CK/ alebo dodávateľ služby zájazd zruší, je povinný túto skutočnosť Objednávateľovi oznámiť pred nástupom na zájazd.

3, CK/ alebo dodávateľ služby 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 / alebo dodávateľ služby 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, pandémie atď.

5, CK / alebo dodávateľ služby má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve s Objednávateľom, ktoré boli poskytnuté účastníkovi zájazdu so súhlasom Objednávateľa počas zájazdu.

6, 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 / alebo dodávateľ služby 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/ alebo dodávateľ služby môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť z dôvodu:

a, nedostatočného počtu účastníkov,

b, vypovedania zmluvy zo strany ubytovacieho strediska,

c, zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností Objednávateľom. Oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK/ alebo dodávateľ služby Objednávateľovi uvedenému v zmluve o zájazde písomnou formou. 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/ alebo dodávateľom služby vyplývajúcich zo zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše Objednávateľ buď formou zápisu na predajnom mieste, kde tento zakúpil, alebo ho pošle na mail. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, prípadne dňom jeho doručenia. Na odstúpenie zmluvy sa vzťahujú storno poplatky uvedené v zmluve.

3, Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinností CK/ alebo dodávateľom služby, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK/ alebo dodávateľ služby odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností Objednávateľom, je Objednávateľ povinný zaplatiť CK/ alebo dodávateľom služby zmluvnú pokutu:

- 50 % z ceny zájazdu 21 - 14 dní pre termínom nástupu,
- 75% z ceny zájazdu 13 až 4 dní pred termínom nástupu,
- 100% z ceny zájazdu menej než 3 kalendárnych dni pred termínom nástupu.

Storno poplatky môžu byť upravené Zmluvnými dojednaniami nachádzajúcimi sa v Zmluve o zájazde (tábora).

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 objednaných služieb.

5, CK / alebo dodávateľ služby má právo odrátať zmluvnú pokutu od preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK/ alebo dodávateľ služby je tiež povinný bezodkladne vrátiť Objednávateľovi zostatok zo zaplatenej ceny alebo zálohy podľa zrušenej zmluvy.

6, Storno poplatok sa neúčtuje v prípade, že k odstúpeniu od zmluvy dôjde zo závažných dôvodov (choroba, úmrtie v rodine). Závažným dôvodom nie je dovolenka ani iné mimoškolské a záujmové aktivity.

7, V prípade choroby je potrebné doložiť najneskôr 3 dní od začiatku podujatia lekársku správu. (platí v prípade letných táborov)

8, V prípade školy v prírode a lyžiarskeho kurzu je potrebné dokladať lekárske potvrdenie len v prípade, ak na pobyt nenastúpi viac ako 20% účastníkov.

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 reklamácií ihneď v rámci svojich kompetencií.

2, Ak nie je možné zjednať nápravu na mieste, spíše zástupca CK s reklamujúcim protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci. Zákazník je povinný tento protokol predložiť pri reklamácií v CK.

3, Svoje nároky je reklamujúci povinný písomne oznámiť bezodkladne v CK alebo u dodávateľa služby a to najneskôr do 2 mesiacov od ukončenia zájazdu alebo pri neuskutočnení zájazdu do 2 mesiacov, odkedy sa mal zájazd uskutočniť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané touto formou je povinná CK alebo dodávateľ služby vyjadriť sa písomne a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

4, CK alebo dodávateľ služby zodpovedá zákazníkovi za všetky služby v ich uvádzanej kvalite poskytnutej CK, dodávateľom služby alebo zmluvnými dodávateľmi.

5, CK alebo dodávateľ služby nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia, ale vznikla zavinením účastníka zájazdu, alebo tretej osoby.

6, CK alebo dodávateľ služby na začiatku zájazdu vyberá vratnú kauciu slúžiacu na úhradu prípadných škôd spôsobených účastníkom zájazdu v ubytovacom zariadení alebo dopravnom prostriedku.

IX. Poistenie insolventnosti CK, (alebo dodávateľa služby) 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 poisťovni alebo v CK.

3, Poistný vzťah vzniká priamo medzi poisťovacom spoločnosťou a účastníkom zájazdu. Pri nárokoch z poistnej udalosti je v jednaní priamo poisťovňa a účastník zájazdu. CK alebo dodávateľom služby neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku nárokov.

4, Charakteristika ubytovania, stravy a ostatných služieb tvoriacich zájazd je uvedená na webovej stránke CK alebo u dodávateľa služby, pre konkrétnejšie informácie napr. podrobná trasa autobusu, program atď. sa informujte v CK alebo u dodávateľa služby.

5, V prípade predčasného odchodu účastníka zájazdu nespôsobeného zavinením CK alebo dodávateľom služby nemá Objednávateľ nárok na vrátenie zvyšku platby za nečerpané služby. V prípade odchodu účastníka zájazdu z dôvodu úrazu alebo zhoršeného zdravotného stavu, má účastník právo na vrátenie peňazí za nevyužité služby.

6, Zdravotník zájazdu so súhlasom CK alebo dodávateľ služby 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“ a „Potvrdenia o zdravotnej spôsobilosti“ (platí pre letné tábory).

7, CK alebo dodávateľ služby si vyhradzuje právo zmeny programu oproti uvedenému v katalógu, či webovej stránke na základe aktuálnych poveternostných podmienok, záujmu účastníkov zájazdu, rôznych obmedzení na atrakcie a pod.

X. Záverečné ustanovenia

1, Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a na webovej stránke, prípadne ponukovom liste CK alebo dodávateľom služby o službách, ich cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače (01.01.2021) a CK alebo dodávateľ služby si vyhradzuje právo ich zmeny od uzatvorenia Zmluvy o zájazde.