

VŠEOBECNÉ PODMIENKY PREDAJA

Všeobecné zmluvné podmienky predaja, účasti, rozsahu a kvality služieb zahrnutých do cien zájazdov cestovnej kancelárie VÍTKOVICE TOURS s.r.o. o.z. - IČO 36065463 (ďalej len Všeobecné podmienky predaja). Nasledujúce Všeobecné podmienky predaja platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou VÍTKOVICE TOURS s.r.o. (ďalej len CKVT). Neoddeliteľnou súčasťou týchto Všeobecných podmienok predaja je „Reklamačný poriadok“ a kartička poistenia záruky proti úpadku CKVT. Zákazník je povinný zoznámiť sa s informáciami, ktoré CKVT k danému typu zájazdu poskytuje. Nižšie uvedené Všeobecné podmienky CKVT sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu medzi zákazníkom a CKVT.

I. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

Zmluvný vzťah medzi CKVT a zákazníkom vzniká uzavretím Zmluvy o obstaraní zájazdu, úhrady zálohy či celej čiastky zákazníkom na účet CKVT a jej potvrdenia zo strany CKVT. Zákazník obdrží návrh Zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorý po vyplnení a podpísaní odovzdá alebo zašle CKVT a uhradí zálohu na účet CKVT do termínu platnosti rezervácie. Týmto okamihom nadobúda Zmluva o obstaraní zájazdu platnosť a účinnosť a ďalej zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil so Všeobecnými podmienkami predaja, rešpektuje ich a súhlasí s nimi. Potvrdením Zmluvy o obstaraní zájazdu sa CK zaväzuje zákazníkovi zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu a kvalite. CKVT poskytuje svoje služby všetkým záujemcom bez obmedzenia, osoby mladšie ako 15 rokov môžu využívať služby v sprievode osoby staršej ako 18 rokov a osoby staršie ako 15 rokov a mladšie ako 18 rokov s písomným súhlasom svojho zákonného zástupcu. Katalógy zájazdov sú vydávané v značnom predstihu. CKVT si preto vyhradzuje právo oznámiť pred uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu zmeny údajov a konečných cien uvedených v katalógu zájazdov. V prípade, že sa údaje na Zmluve o obstaraní zájazdu a v katalógu odlišujú, sú záväzné údaje uvedené v Zmluve o obstaraní zájazdu, potvrdené zo strany CKVT. CKVT si vyhradzuje právo meniť/upresňovať údaje a informácie v priebehu platnosti katalógu a ponúk.

II. CENOVÉ PODMIENKY

Konečnou cenou zájazdu sa rozumie cena, ktorá je uvedená v Zmluve o obstaraní zájazdu a ktorú potvrdí CKVT. Ceny sú cenami zmluvnými medzi CKVT na strane jednej a zákazníkom na strane druhej. Obsah cien je uvedený pri ponuke jednotlivých služieb. Ceny sú s DPH. CKVT má právo do 21. dňa pred realizáciou zájazdu jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, a to v prípadoch, ak po dátume stanovenia cien v katalógu a v Zmluve o obstaraní zájazdu došlo ku zmene cien za dopravu, vrátane cien pohonných hmôt alebo platieb spojených s dopravou, napr. letiskových, palivových, bezpečnostných, prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v konečnej cene zájazdu, alebo pokiaľ by došlo ku zmene zmeného kurzu EUR k USD či CZK, použitého na určenie konečnej ceny zájazdu, a to o viac ako 10 %. **Spôsob výpočtu zvýšenia ceny zájazdu:**

- pri zvýšení ceny za dopravu vrátane pohonných hmôt čiastku, ktorá zodpovedá podielu, ktorý prípadne na jedného zákazníka, keď sa celkové zvýšenie ceny z tohto dôvodu delí celkovým počtom zákazníkov tohto zájazdu.
- pri zvýšení platieb spojených s dopravou, napr. letiskových, palivových, bezpečnostných a prístavných

poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu o čiastku zodpovedajúcu zvýšenej platbe na osobu.

- pri zvýšení zmenového kurzu EUR použitého pre stanovenie ceny zájazdu v priemere o viac než 10%, o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu služieb zaplatených v cudzej mene. Rozhodujúci deň, kedy bola stanovená cena služieb, je uvedený v katalógu, cenníku alebo v inej forme ponuky zájazdov.

V tomto zmysle upravené ceny zájazdov sú platné odo dňa vyhlásenia úpravy cien a vzťahujú sa na všetky služby, ktoré zatiaľ objednávateľ nečerpal, a ktoré sú súčasťou konečnej ceny zjednanej v Zmluve o obstaraní zájazdu. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zašle CKVT objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu. Pokiaľ je CKVT nútená vonkajšími okolnosťami zvýšiť konečnú cenu zájazdu za iných ako vyššie uvedených podmienok, navrhne objednávateľovi zmenu Zmluvy o obstaraní zájazdu. Ak objednávateľ nesúhlasí so zmenou Zmluvy o obstaraní zájazdu, má právo od Zmluvy o obstaraní zájazdu odstúpiť v lehote 5 dní od momentu, kedy mu bola navrhnutá zmena Zmluvy o obstaraní zájazdu. V prípade, že objednávateľ neodstúpi od Zmluvy o obstaraní zájazdu v určenej lehote platí, že so zmenou Zmluvy o obstaraní zájazdu súhlasí. Náklady CKVT na vedľajšie služby, ktoré nie sú súčasťou ceny, ako napríklad telefonické, e-mailové alebo faxové vyžiadanie služieb v zahraničí, rezervácia, telefonické alebo elektronické vyžiadania do zahraničia i v tuzemsku, o ktoré objednávateľ CKVT požiada, hradí objednávateľ a budú účtované oddelene od dohodnutej ceny zájazdu ako jednorázový poplatok. **Prípadné zľavy či úpravy znenia cien vyhlásené CKVT po dátume uzavretia Zmluvy o obstaraní zájazdu medzi CKVT a objednávateľom, nezakladajú právo objednávateľovi žiadať dodatočne poskytnutie zľavenej ceny.**

III. PLATBNÉ PODMIENKY

CKVT má právo na zaplatenie ceny za služby pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu zájazdu pred jeho zahájením a cenu jednotlivých služieb pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť pri uzatvorení Zmluvy o obstaraní zájazdu minimálnu zálohu vo výške 50 % z celkovej konečnej ceny zájazdu (vrátane fakultatívnych služieb), prípadne inú čiastku stanovenú CKVT. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu zjednaného v Zmluve o obstaraní zájazdu, je CKVT oprávnená jeho účasť na zájazde zrušiť s tým, že náklady spojené so zrušením účasti (odstupné/stornopoplatky) hradí objednávateľ. V prípade, že konečná cena zájazdu uvedená na zmluve o obstaraní zájazdu obsahuje aj poistenie, je v zálohe zahrnutá aj platba za poistenie. Doplatok celkovej dohodnutej ceny zájazdu, ktorá s ním bola zjednaná v Zmluve o obstaraní zájazdu, je objednávateľ povinný uhradiť najneskôr v lehote 30 dní pred realizáciou a začiatkom čerpania služieb dohodnutých v Zmluve o obstaraní zájazdu. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v dobe kratšej ako 30 dní pred realizáciou a začiatkom zájazdu je zákazník povinný uhradiť 100 % z celkovej ceny zájazdu. Pri platení zloženkou sa termínom zaplatenia rozumie termín, v ktorom CKVT obdrží fyzicky finančné prostriedky. Pri platbe faktúrou, platobnou kartou alebo bezhotovostným prevodom sa termínom zaplatenia rozumie termín, v ktorom je na účet CKVT pripísaná požadovaná čiastka. Pri platbe zálohy alebo celkovej čiastky za zájazd na faktúru bude od objednávateľa súčasne požadované zaplatenie zálohy vo výške 40

EUR v hotovosti za každú osobu uvedenú na Zmluve o obstaraní zájazdu. O túto čiastku bude po zaplatení faktúry znížený požadovaný doplatok do celkovej ceny zájazdu. Pri vzniku preplatku bude tento rozdiel vrátený objednávateľovi. **V prípade úhrady zájazdu v termíne kratšom ako 14 dní pred začiatkom čerpania služieb, je objednávateľ povinný platbu realizovať hotovostným vkladom na účet CKVT alebo v kancelárii CKVT.** V prípade nedodržania termínu zaplatenia ceny zájazdu objednávateľom, má CKVT právo odstúpiť od Zmluvy o obstaraní zájazdu s tým, že objednávateľ je povinný uhradiť odstupné podľa článku VI. Bez zaplatenia celkovej ceny zájazdu v lehote uvedenej v Zmluve o obstaraní zájazdu, nemá objednávateľ nárok zúčastniť sa zájazdu a čerpať služby. Doklad na ubytovanie a čerpanie ďalších služieb (Voucher) bude objednávateľovi odovzdaný výhradne až po 100% úhrade plnej ceny zájazdu. Ak stornuje objednávateľ (fyzická osoba) zájazd, na ktorý dostal príspevok od zamestnávateľa a zamestnávateľ uhradil finančnú čiastku na účet CKVT, vráti CKVT príslušnú čiastku zamestnávateľovi po odpočítaní stornopoplatkov.

IV. ZLAVY

Zlavy sa poskytujú zo základnej, tzn. katalógovej ceny za pobyt (neposkytujú sa z fakultatívnych služieb – leteckej a autobusovej dopravy, zo služieb zakúpených navyše, ako napr. z doplatku za stravovanie a pod.). **Akkoľvek zľavy môžu byť uplatnené len pri rezervácii pobytu pred uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu, nemôžu byť nárokované dodatočne po uzatvorení Zmluvy o obstaraní zájazdu.** Pri zľavách, pri ktorých je nutné doložiť preukaz členstva alebo zamestnanca, je nutné tento preukaz predložiť tiež pred uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu. Zlavy deťom na prístelkách sú poskytované podľa veku detí v poradí od najstaršieho po najmladšieho a súčasne deti nemôžu byť umiestnené na základné lôžka v izbách, pokiaľ tieto lôžka je možné obsadiť dospelými osobami. Podmienky poskytovania zliav pre deti sú uvedené pri jednotlivých ubytovacích kapacitách. Rozhodujúce pre uplatnenie týchto zliav je dosiahnutý vek dieťaťa a počet dospelých osôb ubytovaných spoločne s dieťaťom v izbe (osôb platiacich plnú cenu za zájazd). V prípade, že dieťa dosiahne vekovú hranicu pre poskytnutie zľavy v priebehu zájazdu, bude cena účtovaná, ako by túto hranicu dosiahlo už pred začiatkom zájazdu. Na zľavy pre 2 a viac detí ubytovaných spoločne s 1 dospelým, prípadne zľavy pre deti ubytované v samostatnej izbe, sa informuje v CKVT. Ak je pri objekte uvedená rodinná cena, platí vždy len pre 4 osoby v uvedenom počte a type izieb. Na túto rodinnú cenu sa neposkytujú už žiadne ďalšie zľavy.

V. ZMENY SLUŽIEB, ZMENY PROGRAMU, ODSÚPENIE OD ZMLUVY A ZRUŠENIE ZÁJAZDU

Pokiaľ nastanú závažné okolnosti (vyplývajúce aj zo zmien spôsobených dodávateľom), ktoré CKVT bránia poskytnúť služby podľa dojednaných cien a podmienok Zmluvy o obstaraní zájazdu alebo závažné okolnosti, ktoré majú charakter vyššej moci, je CKVT oprávnená odstúpiť od Zmluvy o obstaraní zájazdu a zájazd kedykoľvek zrušiť. Pokiaľ nastanú okolnosti, ktoré bránia CKVT dodržať program podľa zjednaných podmienok Zmluvy o obstaraní zájazdu a má možnosť alebo bola nútená uskutočniť ich zmenu, je CKVT povinná o týchto zmenách informovať objednávateľa bez zbytočného odkladu. Objednávateľ má právo v prípade neakceptácie zmien v Zmluve o obstaraní zájazdu na odstúpenie od Zmluvy o

obstaraní zájazdu. V tomto prípade a v prípade zrušenia zájazdu z dôvodu vyššej moci má právo na vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy, prípadne na prevod zaplatenej čiastky na uhradenie ceny náhradného plnenia, bez akýchkoľvek stornopoplatkov. Pokiaľ objednávateľ neodstúpi od Zmluvy o obstaraní zájazdu v lehote do 5 dní od doručenia návrhu zmien v Zmluve o obstaraní zájazdu, predpokladá sa, že so zmenou súhlasí. CKVT má právo zrušiť zájazd najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, pokiaľ nebol dosiahnutý minimálny počet objednávateľov pri zájazdoch s dopravou organizovanou CKVT takto:

- 35 osôb platiacich plnú katalógovú cenu prepravy v autobuse do 48 miest,
- 40 osôb platiacich plnú katalógovú cenu prepravy v autobuse do 60 miest,
- 50 osôb platiacich plnú katalógovú cenu letenky v lietadle do 78 miest,
- 100 osôb platiacich plnú katalógovú cenu letenky v lietadle nad 132 miest.

Pri ostatných zájazdoch má CKVT právo zrušiť zájazd, pokiaľ nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov ako je uvedené v katalógu. O zrušení zájazdu je CKVT povinná informovať objednávateľa písomne najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu alebo začiatkom čerpania zaplatených služieb. V takomto prípade má objednávateľ právo na vrátenie celej čiastky bez ďalších náhrad. Ak došlo k nesplneniu programu alebo niektorých služieb vinou CKVT v priebehu pobytu, má zákazník právo na náhradu len do výšky nevyužitých služieb mimo nárokov uvedených v článku VIII. CKVT si vyhradzuje právo na zmenu dátumu a hodiny prjazdu a odjazdu, nástupného miesta, a to v prípade nedosiahnutého minimálneho počtu 10 účastníkov z daného nástupného miesta (vo výnimočných prípadoch aj niekoľko hodín pred plánovaným odjazdom). V tomto preberá na seba CKVT náklady na autobusový lístok či vlakový lístok 2. triedy do nového najbližšieho možného miesta nástupu či výstupu, ktoré CKVT zákazníkovi oznámi obratom pri vzniku tejto zmeny. V prípade, že klient chce do náhradného nástupného miesta využiť vlastný automobil, potom má nárok na preplatenie pohonných hmôt len do výšky hodnoty autobusových lístkov alebo vlakových lístkov 2. triedy. CKVT má právo na zmenu trasy a vecného i časového programu v dôsledku zásahu vyššej moci, v dôsledku rozhodnutia štátnych orgánov, ktoré majú priamy i nepriamy dopad na kalkuláciu cien zájazdov, a tiež v dôsledku mimoriadnych okolností (neistá politická a vojenská situácia v navštívenej krajine), štrajkov, dopravných problémov a porúch dopravných prostriedkov, nešťastí a ďalších okolností, ktoré CKVT nemohla ovplyvniť. CKVT nepreberá vo vyššie uvedených prípadoch zodpovednosť za následky a škody, ktoré vyplývajú zo zmeny programu a ceny zájazdu. CKVT nepreberá zodpovednosť za zrušenie zájazdu a za zmeny programu zájazdu, trasy a služieb z dôvodu zásahu vyššej moci. V tomto prípade môže CKVT zabezpečiť len služby v súlade so svojimi možnosťami. Pri zájazdoch, ktoré boli zrušené z dôvodov zásahu vyššej moci, garantuje CKVT objednávateľovi vrátenie peňazí, ktoré objednávateľ zaplatil CKVT.

VI. ZMENA ZMLUVY O OBSTARANÍ ZÁJAZDU ZO STRANY OBJEDNÁVATEĽA

1. Zmena termínu zájazdu, zmena miesta zájazdu, zmena typu ubytovania, zmena druhu dopravy v Zmluve o obstaraní zájazdu na základe písomnej požiadavky objednávateľa, bude zo strany CKVT realizovaná, pokiaľ budú reálne podmienky pre túto zmenu. Požiadavky zákazníka na zmenu Zmluvy o

obstaraní zájazdu sú platné až po písomnom potvrdení CKVT. Za zmenu termínu zájazdu alebo zmenu miesta zájazdu alebo zmenu typu ubytovania alebo druhu dopravy v Zmluve o obstaraní zájazdu zo strany objednávateľa je objednávateľ povinný uhradiť čiastku 17 EUR za každú zúčastnenú osobu vrátane detí, pokiaľ prevedie objednávateľ túto zmenu v dobe 30 a viac dní pred zahájením čerpania služieb. Pokiaľ je zmena termínu zájazdu alebo miesta zájazdu, zmena typu ubytovania alebo zmena typu dopravy prevedená zo strany objednávateľa v Zmluve o obstaraní zájazdu v dobe 29 a menej dní pred zahájením čerpania služieb, je táto zmena považovaná za odstúpenie od Zmluvy o obstaraní zájazdu zo strany zákazníka podľa bodu VII. s povinnosťou uhradiť stornopoplatky tam uvedené. Vyššie uvedené vyplýva z prísnych podmienok pre zmeny a storná zo strany ubytovacích zariadení. Pri určení počtu dní pri zmene sa do stanoveného počtu dní započítava i deň, kedy došlo k doručeniu oznámenia do CKVT o zmene. Do počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba (odlet, odjazd či nástup na zájazd, pobyt).

2. Zmenu mena objednávateľa a iných osobných údajov, zmenu adresy objednávateľa či meno osoby (náhradník), ktorá sa namiesto neho zájazdu zúčastní, musí objednávateľ písomne oznámiť CKVT. Dňom preukázaného doručenia oznámenia do CKVT v nižšie uvedenej lehote, sa osoba v ňom uvedená stáva objednávateľom. Oznámenie musí obsahovať prehlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o obstaraní zájazdu a spĺňa všetky podmienky stanovené pre poskytnutie zájazdu. Za zmenu osoby objednávateľa v Zmluve o obstaraní zájazdu realizovanú 7 a viac dní pred zahájením čerpania služieb, je objednávateľ povinný zaplatiť 17 EUR za každú preukázanú osobu, vrátane detí. Pokiaľ je zmena osoby objednávateľa v Zmluve o obstaraní zájazdu realizovaná v dobe 6 a menej dní pred zahájením čerpania služieb, je táto zmena považovaná za odstúpenie od Zmluvy o obstaraní zájazdu zo strany objednávateľa podľa bodu VII. s povinnosťou uhradiť odstupné tam uvedené. Za zmenu mena a iných osobných údajov vrátane adresy objednávateľa v Zmluve o obstaraní zájazdu prevedenú pred zahájením čerpania služieb je zákazník povinný zaplatiť 17 EUR za každú realizovanú zmenu. Pri určení počtu dní pri zmene sa do stanoveného počtu dní započítava i deň, kedy došlo k doručeniu oznámenia do CKVT o zmene. Do počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba (odlet, odjazd či nástup na zájazd, pobyt). Ak dôjde k zmene osoby či termínu v Zmluve o obstaraní zájazdu, kde bola čerpaná zľava za včasný nákup, je uskutočnená nová rezervácia a nová Zmluva o obstaraní zájazdu s aktuálnymi cenovými podmienkami. V tomto prípade pôvodná zľava za včasný nákup nie je novo uzavretej zmluve priznaná. Pôvodný i nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a nákladov CKVT, ktoré sú spojené s realizáciou zmeny.

3. Zmena počtu osôb v Zmluve o obstaraní zájazdu:

a) ak stornuje 1 osoba v dvojlôžkovej izbe alebo viac lôžkovej izbe, dochádza k zmene Zmluvy o obstaraní zájazdu a súčasne k zmene celkovej ceny, kedy je povinná zaplatiť zostávajúca osoba/osoby príplatok za jednolôžkovú izbu alebo doplatiť neobsadené lôžko. Pokiaľ tento príplatok nebude uhradený, tieto osoby nespĺňajú podmienky pre vystavenie ubytovacieho preukazu – voucheru a nemôžu im byť

poskytnuté služby zo strany CKVT.

b) V prípade, že objednávateľ zakúpi celý apartmán a jedna alebo viac osôb v apartmáne vykonajú storno, sú zostávajúce osoby v Zmluve o obstaraní zájazdu povinné doplatiť v stanovenej lehote rozdiel do pôvodnej ceny apartmánu. Pokiaľ to objednávateľ neurobí, má CKVT právo na odstúpenie od Zmluvy o obstaraní zájazdu z dôvodu porušenia povinností zo Zmluvy o obstaraní zájazdu objednávateľom s tým, že mu vznikne nárok na storno uvedené v článku VII.

VII. Odstúpenie od Zmluvy zo strany objednávateľa – stornopoplatky

Objednávateľ má právo pred začiatkom zájazdu odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy o obstaraní zájazdu s CKVT (stornovať zájazd). Toto odstúpenie je objednávateľ povinný urobiť písomne, pričom storno účasti na zájazde je CKVT akceptované v prípade, že je podpísané objednávateľom, ktorý svoju účasť na zájazde stornuje alebo je jej oprávneným zástupcom. Zmluvný vzťah sa zruší a účasť sa stornuje ku dňu, kedy je písomné odstúpenie (storno zájazdu) doručené CKVT. V takomto prípade má CKVT právo účtovať stornopoplatky podľa týchto Všeobecných podmienok predaja z ceny zakúpených služieb (obsah viď bod II. Cenové podmienky). Poplatky za preukázanie a komplexné cestovné poistenie (viď bod VI.) nie sú započítavané do ceny zájazdu pri výpočtoch stornopoplatkov. Stornopoplatok hradí objednávateľ a je účtovaný zo strany CKVT ihneď. **Čiastka za zakúpené poistenie sa klientovi nevracia.** CKVT má právo odpočítať stornopoplatok od zaplatenej celej alebo čiastočnej zálohovej platby. Ak budú stornopoplatky vyššie ako objednávateľom uhradená záloha, je objednávateľ povinný uhradiť tento rozdiel do 14 dní od vyhotovenia doúčtovania. Pri odstúpení od Zmluvy o obstaraní zájazdu je objednávateľ povinný vrátiť všetky peniaze (voucher), inak mu CKVT po odčítaní príslušného stornopoplatku nevráti peniaze až do preukázania, že tieto peniaze nezneužil. Po odpočte stornopoplatku a vrátení cien zo strany zákazníka do CKVT obdrží zákazník späť zvyšok zo zaplatenej čiastky. Výška stornopoplatku závisí od doby, kedy CKVT obdrží požiadavku objednávateľa na storno zájazdu a to:

- 40 dní a viac pred začiatkom zájazdu 29 EUR/za každú osobu na Zmluve o obstaraní zájazdu
- 39 až 30 dní pred začiatkom zájazdu 20 % z ceny zájazdu minimálne však 29 EUR/za každú osobu na Zmluve o obstaraní zájazdu
- 29 až 8 dní pred začiatkom zájazdu 50 % z ceny zájazdu, minimálne však 29 EUR/za každú osobu na Zmluve o obstaraní zájazdu,
- 7 až 4 dni pred začiatkom zájazdu 90 % z ceny zájazdu, minimálne však 29 EUR/za každú osobu na Zmluve o obstaraní zájazdu
- 3 dni a menej pred začiatkom zájazdu 100 % z ceny zájazdu, minimálne však 29 EUR/za každú osobu na Zmluve o obstaraní zájazdu.
- V prípade odstúpenia zákazníka od uzatvorenej Zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorá nezahŕňa leteckú dopravu má CKVT právo účtovať odstupné vo výške 100% z ceny leteckej dopravy (letenky, transferu, príslušných taxí). Z ostatných služieb uvedených v Zmluve o obstaraní zájazdu má CKVT právo účtovať odstupné podľa Všeobecných podmienok predaja.
- Na vybrané ubytovacie zariadenia sa vzťahujú individuálne stornopodmienky dané hotelierom a nie sú v súlade s vyššie uvedenými stornopoplatkami. Tieto informácie sú uvedené v popisných textoch pri konkrétnych kapacitách v katalógoch CKVT alebo na

webových stránkach www.ckvt.sk.

Vyššie uvedené vyplýva z prísnych podmienok pre zmeny a storná zo strany ubytovacích zariadení a leteckých spoločností. Pri určení počtu dní pre výpočet stornopoplatkov sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, kedy došlo k doručeniu oznámenia žiadosti o stornovaní zájazdu do CKVT. Do počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba (odlet, odchod alebo nástup na zájazd, pobyt). V prípade, že sa objednávateľ nedostaví k čerpaniu služieb v mieste jeho ubytovania v deň uvedenom vo voucheri, alebo zmešká odchod (odlet) zájazdu, alebo musí byť zo zájazdu vylúčený, alebo sa zájazdu nezúčastní v dôsledku ním dodaných nesprávnych či neúplných údajov v Zmluve o obstaraní zájazdu, nedodržaním colných, pasových, devízových alebo iných predpisov, nemá nárok na vrátenie ním zaplatenej finančnej čiastky, nejedná sa o storno zájazdu, pokiaľ nebolo v tomto deň nahlásené v CKVT alebo jej zástupcom. V prípade, že objednávateľ v priebehu zájazdu na základe svojho želania zruší časť zájazdu alebo dobrovoľne nevyčerpá niektorú zo zaplatených služieb, nemá nárok na vrátenie peňazí za nevyčerpané služby. Ak objednávateľ stornuje účasť na zájazde pred jeho začiatkom a má dojednané komplexné cestovné poistenie zájazdu vrátane storna zájazdu, môže v poisťovni uplatniť nárok na úhradu časti stornopoplatku účtovaného zo strany CKVT. Zrušením účasti na zájazde musí poistený alebo oprávnená osoba (v zmysle Občianskeho zákonníka) preukázateľne nahlásiť CKVT najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni, kedy nastala neschopnosť objednávateľa zúčastniť sa zájazdu CKVT. Tento nárok môže uplatniť v poisťovni v zmysle podmienok poisťovne pre poistenie storna zájazdu. Podmienky pre poistenie nákladov súvisiacich s odstúpením od Zmluvy o obstaraní zájazdu obdrží objednávateľ pri uzatvorení Zmluvy o obstaraní zájazdu.

VIII. ZVLÁŠTNE SLUŽBY

Za zvláštne služby sa považujú tie služby, ktoré nie sú súčasťou ceny. Tieto služby platí objednávateľ vždy samostatne. Objednávateľ musí svoje požiadavky na zvláštne služby uviesť pri uzatváraní Zmluvy o obstaraní zájazdu a tieto musí zaplatiť súčasne s úhradou zálohy alebo celej ceny zájazdu. CKVT neručí za zníženú úroveň cudzích služieb v takýchto akciách, ktoré si zákazník zaistuje na mieste u delegáta či sprievodcu, hotela či inej organizácie, preto v prípade akýchkoľvek nespokojností je nutné to riešiť priamo na mieste pobytu. Upozorňujeme, že obdobie pred a po sezóne prináša okrem výhodných cien aj to, že niektoré ubytovacie zariadenia na základe nízkeho počtu hostí môžu svoje poskytované služby obmedziť (napr. zrušenie alebo výrazné obmedzenie stravovania formou bufetu, vypnutie klimatizácie, nefunkčnosť vonkajších alebo vnútorných bazénov a pod.). Poskytnutie zľavy v systéme LAST MINUTE je vyjadrením možnosti, že kvalita služieb sa nemusí rovnať kvalite služieb zakúpených za plnú katalogovú cenu, pretože hotelier týmto spôsobom vypredáva posledné voľné miesta. Ten, kto sa vydáva na cesty, musí počítať aj s tým, že stráca na určitú dobu pohodlie vlastného bytu a že sa bude musieť prispôbovať novému prostrediu, atmosfére, strave, mentalite ľudí, flóre a faune v mieste, ktoré si pre svoju dovolenku vybral.

IX. POISTENIE

Ceny zájazdov CKVT zahŕňajú povinné zmluvné poistenie CKVT v zmysle zákona č. 281/2001 Z. z. CKVT má uzatvorené zákonné poistenie pre prípad úpadku v zmysle platného zákona č. 281/2001 Z. z. **Na jeho**

základe vzniká zákazníkovi poistenému cestovnou kanceláriou právo na plnenie v prípadoch, keď CKVT v prípade svojho úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu.
- nevráti zákazníkovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil alebo
- nevráti zákazníkovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len čiastočne.

Ustanovenia o podmienkach a rozsahu poistenia zákazníkov CKVT sú uvedené v doklade poisťovne. CKVT je povinná odovzdať zákazníkovi súčasne so Zmluvou o obstaraní zájazdu alebo potvrdením zájazdu doklad poisťovne, obsahujúci názov poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovej udalosti. V prípade, že zákazníkovi nebude poskytnutá doprava z miesta pobytu v zahraničí späť do Slovenskej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytne poisťovňa plnenie zabezpečením dopravy z miesta pobytu do Slovenskej republiky, vrátane nutného ubytovania a stravovania do doby odchodu. Pokiaľ si zákazník zaistí dopravu vrátane ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytne mu poisťovňa peňažné plnenie len do výšky, ktorú by musela vynaložiť, pokiaľ by dopravu, ubytovanie a stravovanie zaistovala sama. Nároky zákazníka, ktoré mu vznikli voči CKVT v dôsledku nespĺnenia Zmluvy o obstaraní zájazdu, prechádzajú pri poistení zájazdu pre prípad úpadku CKVT na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla. Povinné zmluvné poistenie CKVT sa vzťahuje na zájazdy definované v zákone č. 281/2001 Z. z. v platnom znení. Súčasťou zájazdu nie je cestovné poistenie klientov. Objednávateľ má možnosť uzatvoriť cestovné poistenie prostredníctvom CKVT, ktoré zahŕňa aj poistenie storna zájazdu. Cestovné poistenie je možné dojednať len na termín pobytu alebo zájazdu, ktorý je uvedený v zmluve o obstaraní zájazdu. Pri pobytoch alebo zájazdoch vlastnou dopravou je možné poistné obdobie predĺžiť aj na cestu (max. 1 deň pred začiatkom pobytu a max. 1 deň po ukončení pobytu). Pri uzatvorení cestovného poistenia prostredníctvom CKVT je zmluvným partnerom UNIQUA poisťovňa a.s. Poistná zmluva vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovňou. Pri stornovaní zájazdu sa zaplatené poistné nevracia. CKVT v prípade poisťovej udalosti neprislúcha posudzovať existenciu, príp. výšku nárokov vyplývajúcich z poisťovného vzťahu. V prípade poisťových udalostí CKVT poskytne potrebnú súčinnosť, nehradí však poplatky za lekárske ošetrenie a pod., všetky náklady hradí poisťovňa. **Zákazník berie na vedomie, že ak nevyužije možnosť uzatvoriť cestovné poistenie prostredníctvom CKVT a nastane poisťová udalosť, nesie sám plnú zodpovednosť, náklady a riziká s tým súvisiace.**

Rozsah poistenia:

- Poistenie liečebných nákladov a asistenčné služby
- Poistenie storna cesty
- Poistenie nevyužitej dovolenky
- Poistenie batôžiny
- Poistenie zodpovednosti za škodu
- Úrazové poistenie

Cestovné poistenie zákazníkov CKVT sa zjednáva za podmienok stanovených vo Všeobecných poisťových podmienkach pre cestovné poistenie poisťovne UNIQA a.s., platných ku dňu uzatvorenia poistenia.

X. CESTOVNÉ DOKLADY

Objednávateľ zodpovedá za platnosť svojich cestovných dokladov v dobe konania zájazdu. K povinnosti objednávateľa patri predloženie CKVT súhlas zákonného zástupcu v prípade, že objednávateľ mladší 18 rokov čerpá služby bez jeho sprievodu a dohľadu. V prípade, že objednávateľ nemá platný cestovný doklad, a z tohto dôvodu sa nemôže zájazdu zúčastniť, nejde o prekážku na strane CKVT a objednávateľovi v prípade nečerpania zájazdu nevzniká nárok na vrátenie záloh ani konečnej ceny zájazdu. V prípade, že nebola celá cena zájazdu objednávateľom uhradená, je objednávateľ ju povinný uhradiť. Objednávateľia, ktorí si zabezpečujú vlastnú dopravu, zodpovedajú za všetky potrebné doklady nevyhnutné k cestám do zahraničia (zelená karta, medzinárodný vodičský preukaz či iné). Upozorňujeme, že deti musia mať vlastný cestovný doklad! V prípade, že cestujúci v priebehu zájazdu stratí alebo sú mu odcudzené doklady, je povinný si pre spätnú cestu zabezpečiť nové (náhradné) doklady sám a na svoje vlastné náklady. Objednávateľ sa môže v tomto prípade obrátiť na delegáta alebo sprievodcu so žiadosťou o výpomoc pri zabezpečení nových alebo náhradných dokladov pre spätnú cestu. Náklady CKVT spojené s touto pomocou je povinný objednávateľ CKVT uhradiť.

XI. DODRŽIAVANIE COLNÝCH, DEVÍZOVÝCH A OSTATNÝCH PREDPISOV

Objednávateľ je povinný dodržiavať všetky colné, devízové a ostatné predpisy Slovenskej republiky, tranzitnej alebo navštívenej krajiny. CKVT zákazníkom nezaistuje vybavenie potrebných vízových a devízových formalít. Povinnosť vybaviť si potrebné vízové a devízové formality je na strane zákazníka. Pokiaľ by objednávateľ svojim konaním ohrozil, alebo narušoval priebeh a program zájazdu, alebo pokiaľ by závažným spôsobom porušil colné, devízové a ostatné predpisy Slovenskej republiky, tranzitnej alebo navštívenej krajiny, môže byť vylúčený z účasti na zájazde, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu nevyužitých služieb.

XII. REKLAMÁCIE

V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je nižšia ako bola vopred dohodnutá, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu včas bez zbytočného odkladu, najneskôr do 1 mesiaca od skončenia zájazdu. Uplatnenie reklamácie na mieste samom umožní odstránenie nedostatku okamžite, zatiaľ čo s odstupom času sa sťažuje preukázateľnosť i objektívnosť posudzovania a tým aj možnosť riadneho vybavenia reklamácie. Uplatnenie reklamácie v mieste poskytovanej služby môže zákazník vykonať buď ústne, alebo písomne do protokolu a je povinný preukázať súčinnosť pri jej uplatnení a vybavení. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť v CK bez zbytočného odkladu. Reklamáciu možno uplatniť aj v cestovnej kancelárii alebo agentúre, ktorá sprostredkovala uzatvorenie Zmluvy o obstaraní zájazdu. Spôsob uplatnenia a vybavenia reklamácie viď reklamačný poriadok CKVT, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok predaja. Pri výskyte nedostatkov v plnení je zákazník povinný spoločne pôsobiť v tom smere, aby sa eventualným škodám zabránilo alebo aby boli čo najmenšie. Zákazník je najmä povinný všetky svoje výhrady bezodkladne oznámiť v mieste vzniku sprievodcovi/delegátovi CKVT, prípadne vedúcemu prevádzky poskytujúceho služby alebo inému zodpovednému pracovníkovi tak, aby mohla

byť uskutočnená náprava včas na mieste. Ak zákazník zabudne z vlastnej viny poukázať na nedostatok, nemá nárok na závalu. Ak sa nedostatok nepodarí odstrániť, špiše sprievodca/delegát CKVT, prípadne iný zodpovedný pracovník so zákazníkom reklamačný protokol. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie. CK neručí za úroveň cudzích služieb v akciách, ktoré netvoria súčasť zájazdu a ktoré si zákazník obstará na mieste prostredníctvom sprievodcu, v hoteli či v inej organizácii. Ak dôjde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis major) alebo k okolnostiam na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokiaľ nie je dohodnuté inak, nárok na úhradu alebo závalu z ceny týchto služieb. Ak preuší cestovná kancelária zájazd z dôvodu vyššej moci, je povinná urobiť všetky opatrenia k dopravě cestujúceho späť. Zákazník, ktorý si zakúpil tovar či službu cez internet, a je spotrebiteľom, môže k riešeniu eventualného sporu využiť platformu pre riešenie sporov online. Podrobnejšie informácie o podmienkach riešenia sporu online sú uvedené na <http://ec.europa.eu/odr>.

XIII. ZDRAVOTNÉ NÁLEŽITOSTI

Každý zákazník cestuje s vedomím svojho zdravotného stavu a s vedomím úhrady nákladov na lekárske zákroky a liečenie v zahraničí.

XIV. BATOŽINA

V autobusovej doprave zabezpečovanej CKVT je zdarma prevoz batožiny do hmotnosti 17 kg/osobu, v leteckej doprave do hmotnosti 15 kg/osobu (ak nie je v pokynoch na cestu uvedené inak). Batožina s váhou presahujúcou tieto limity, môže byť z prepravy vylúčená. Zákazník je povinný si riadne označiť a naložiť svoju batožinu do prepravného prostriedku a v cieľovej stanici batožinu ihneď prevziať. V prípade straty alebo odcudzenia batožiny môže zákazník požiadať zástupcu CKVT pri zistení straty alebo odcudzenia o pomoc pri vybavovaní formalít v cudzej krajine.

XV. UBYTOVANIE A STRAVOVANIE

Kategóriáciu ubytovacích objektov podľa počtu hvezdičiek (*) si stanovuje každý štát samostatne, pretože neexistuje jednotná metodika bodovania. Preto môže existovať značná rozdielnosť v hodnotení ubytovacích zariadení oproti zvyklostiam v SR. Z popisu je však rámcom zrejme vybavenie a poloha objektu. Skorý príchod či neskorší odjazd nie je dôvodom k ďalšiemu využívaniu izby. **Nárok na ubytovanie vzniká po predložení ubytovacieho poukazu – VOUCHERU až po 15. hodine v deň nástupu uvedenom na VOUCHERI, pokiaľ nie je v pokynoch u danej kapacity uvedené inak.** Pridelenie konkrétnych izieb/apartmánov podlieha prostredníctvom recepcie hotelierovi a CKVT naň nemá vplyv. Klient je povinný opustiť izbu v deň odchodu najneskôr do 10.00 hod., pokiaľ nedôjde k inej dohode s recepciou a s delegátom CKVT. Pokiaľ ste si z ponuky tohto katalógu objednali prístelku v izbe alebo lôžko vo „dennej miestnosti“ v apartmáne, je potrebné si uvedomiť, že môže byť vo väčšine prípadov tvorené gaučom, rozkladacím gaučom alebo rozkladacím kreslom, matracom či skladačím ležadlom. **V prípade objednania izby s prístelkou a jej obsadením menším počtom osôb, CKVT negarantuje, že bude prístelka na izbu dodaná, pretože nie je ani spolaplatená v zmluve o obstaraní zájazdu. Zároveň nie je garantované, že označená izba s možnosťou prístelky, je rozlohou väčšia.** Pokiaľ je v izbe umiestnená prístelka,

dochádza tým nutne ku zmenšeniu voľného priestoru v izbe. V dvojlôžkových izbách s prístelkou je možná len jedna prístelka, pokiaľ nie je priamo pri ubytovacom zariadení uvedené inak. **Izba so symbolom M negarantuje priamy výhľad na more (tieniace stromy, bočné výhľady alebo hotel pavilónového typu).** Ide predovšetkým o orientáciu a smer izby. V prípade, že ubytovacie zariadenia ponúkajú v rámci svojho objektu možnosť pripojenia sa na internet, CKVT nemôže ovplyvniť rýchlosť a kvalitu pripojenia. Toto je plne v kompetencii hoteliera. Ak nie je uvedené inak, pripojenie k internetu je za poplatok. Parkovacie miesta pri ubytovacích zariadeniach zvyčajne nie sú súčasťou ceny a sú v obmedzenom množstve. **POBYTOVÁ TAXA** - je povinný poplatok, ktorý platí každý hosť v Chorvátsku, Bosne a Hercegovine a v Čiernej Hore podľa podmienok jednotlivých pobytov. Pobytová taxa je vo väčšine prípadov zahrnutá v konečnej cene (pokiaľ nie je v katalógu CKVT uvedené inak) a zákazník ju platí podľa počtu zakúpených pobytových nocí pri zakúpení zájazdu v CKVT. **UBYTOVACÍ POUKAZ – VOUCHER** - obdrží objednávateľ od CKVT po zaplatení celej čiastky za zájazd spoločne s pokynmi a informáciami na cestu cca 7 dní pred nástupom na zájazd - elektronicky. Pokiaľ si zákazník zakúpi zájazd v dobe kratšej ako 14 dní pred zahájením zájazdu, môže byť doba doručenia VOUCHERU kratšia než 7 dní s ohľadom na overenie, či celková čiastka za zájazd bola zákazníkom zaplatená. VOUCHER je dokladom pre poskytnutie služieb zahraničným partnerom. Vo VOUCHERI sú uvedené služby, ktoré ste si zaplatili v CKVT a na čerpanie ktorých máte počas pobytu nárok. Pokiaľ zákazníci svojvoľne ubytujú v izbe alebo v apartmáne viac osôb, než je uvedené vo VOUCHERI, preberajú na seba všetky riziká (postihy, pokuty, vystaňovanie a pod.) zo strany ubytovateľa. Po obdržaní VOUCHERU si prekontrolujte, či máte v poriadku všetky doklady, a či sú v ňom uvedené všetky údaje a služby, ktoré ste si zakúpili. V prípade nejasností sa, prosím, čo najskôr obráťte na pracovníkov CKVT. Služby a typy izieb sú na voucheroch uvádzané v jazykoch danej krajiny. Do VOUCHERU nie je zo strany klienta dovolené akýmkoľvek spôsobom zasahovať, čokoľvek prepisovať alebo vpsávať! Akýkoľvek zásah do VOUCHERU okrem zásahu pracovníkov CKVT ho znehodnocuje a robí doklad neplatným. Stravovanie je poskytované podľa noriem zahraničného partnera a tradícií danej krajiny a destinácie. Zodpovedá objednanému typu stravovania. Objednaným stravovaním sa rozumie stravovanie v pravidelnom časovom harmonograme ubytovacieho zariadenia. CKVT ani ubytovacie zariadenie neručí za individuálne programy klientov (vrátane fakultatívnych výletov), ktoré s týmito časmi môžu kolidovať. Akékoľvek dohody sú v tomto prípade len medzi klientom a ústretovosťou ubytovacieho zariadenia. V prípade typu All inclusive sú mnohokrát v cene zájazdu napr. nápoje, počas dňa malé občerstvenie, káva. All inclusive Light je stravovanie formou plnej penzie a nápojmi po dobu podávania stravovania. Pre lepšiu orientáciu vysvetľujeme jednotlivé typy stravovacích služieb. Raňajky: kontinentálne - je servírované pečivo, maslo, džem, prípadne plátok syra alebo salámy alebo vajičko, čaj alebo káva; formou bufetu - hostia sa sami obslúžia z ponuky pečiva, syra, salámy, džemu, masla (podľa úrovne hotela môže byť k dispozícii aj jogurt, cereálie, prípadne teplá kuchyňa a ovocie). Okrem čaju a kávy zahŕňa bufet väčšinou aj studené nápoje. Večera: výber z menu - výber (spravidla jeden deň vopred) z ponuky niekoľkých vopred zostavených servírovaných jedál, zložených väčšinou z predjedla alebo polievky

a 1 hlavného chodu a dezertu; bufet - hostia sa sami obslúžia z ponuky predjedla, polievok, hlavných jedál a dezertov, šalátový bufet tvorí ponuka šalátov alebo zeleniny, ktorá dopĺňa servírované menu; kontinentálne - je servírovaná polievka, hlavné jedlo a dezert; cooking show - otvorená kuchyňa, kde klienti vidia prípravu jedál. Nápoje nie sú zahrnuté v cene stravovania, ak nie je v ponuke uvedené inak. Ak zákazník nevyčerpá ktorúkoľvek zo zaplatených ubytovacích služieb, vzniká zákazníkovi nárok na vrátenie zodpovedajúcej čiastky len v prípade, že si zákazník nechá recepciou príslušného ubytovacieho zariadenia písomne potvrdiť, že zákazník nečerpané služby ubytovacie zariadenie nebude účtovať CKVT.

XVI. DÔLEŽITÉ INFORMÁCIE

PREZENTÁCIA UBYTOVACÍCH KAPACÍT: v katalógoch Vitkovice Tours a na webových stránkach sú k dispozícii fotografie jednotlivých ubytovacích kapacít. V niektorých prípadoch sa jedná o ilustračné foto alebo fotografie len niektorých typov izieb alebo apartmánov. Pre vašu lepšiu orientáciu týkajúcu sa vzhľadu a designu objednanej ubytovacej jednotky sa informujte v CKVT, aby nedochádzalo k nemilému prekvapeniu pri vašom nástupe na pobyt.

DOPRAVA: letecká aj autobusová - nie je spravidla zahrnutá v cene, tieto služby sa objednávajú fakultatívne za konečné ceny, ktoré sú klientom potvrdené v zmluve o obstaraní zájazdu (vo väčšine prípadov sa jedná o dopravu na vyžiadanie). K jednotlivým objektom môžete zvoliť dopravu leteckú, autobusovú alebo individuálnu, podľa priradených piktogramov jednotlivých typov dopravy. Každá prepravovaná osoba musí mať s ohľadom na svoju bezpečnosť vlastné sedadlo a tým pádom zakúpený cestovný lístok. Výnimku tvorí len letecká doprava, kde deti do 2 rokov bez nároku na sedadlo v lietadle môžu mať u niektorých leteckých spoločnosti let zadarmo. Autobusová doprava je kyvadlová. Z toho vyplýva, že podľa doby príchodu autobusu s novou skupinou sú stanovené doby odchodov autobusov z pobytového miesta. Zákazníci musia rešpektovať zákonné predpisy o povinnom odpočinku sofórov autobusov alebo nariadenia letovej prevádzky o časoch a miestach pristátia a odletov lietadiel. Z týchto dôvodov CKVT neodporúča zákazníkovi zjednávať obchodné jednanie alebo iné stretnutia v miestach príchodu autobusov vo vopred uvedených časoch. CKVT tiež nezodpovedá za zdržania dopravných prostriedkov, vzniknuté z dôvodu preťažených dopravných ciest, technických porúch alebo vyplývajúcich z mimoriadnych okolností - z vyššej moci a zo škody, ktoré by z tohto dôvodu vznikli zákazníkovi. V prípade oneskorenia dopravného prostriedku z vyššie uvedených príčin nevzniká objednávateľovi právo na odstúpenie od zmluvy, prípadne na inú náhradu a CKVT nesie za takto vzniknutú škodu žiadnu zodpovednosť. CKVT neumožňuje prepravu živých zvierat v rámci svojej autobusovej a leteckej dopravy zákazníkov.

AUTOBUSOVÁ DOPRAVA: do pobytových miest v Chorvátsku Slovinsku, Taliansku a Čiernej Hore je doprava spravidla kyvadlová, tzn. rozváža zákazníkov do viacerých pobytových miest a ubytovacích kapacít. Odchody autobusov sú vždy 1 deň pred nástupom k čerpaniu služieb v pobytových miestach. Zasadací poriadok je tvorený pred cestou tam i späť zvlášť a CKVT negarantuje rovnaké usporiadanie pre obe cesty. Doprava je nonstop s bezpečnostnými a hygienickými prestávkami. Autobusy musia dodržiavať aj na diaľniciach max. rýchlosť 100 km/hod. Príchod autobusov k hotelom býva

v niektorých prípadoch v skorých ranných hodinách. V prípade, keď autobusy rozvážajú hostí do rôznych pobytových miest, môžu byť hostia naopok v hoteloch až v populudnejších hodinách. Odchody autobusov z pobytových miest vyávajú v poobedňajších až večerných hodinách po povinnom odpočinku šoferov. Pri organizácii autobusovej dopravy využíva v niektorých prípadoch CKVT v Chorvátsku, Slovinsku, Taliansku a Čiernej Hore v jednotlivých pobytových miestach miestne transfery, čo je rozvoz a zvoz zákazníkov medzi jednotlivými ubytovacími kapacitami či pobytovými miestami mikrobusedmi, taxíkmi alebo osobnými automobilmi miestnych dopravcov. V prípade potreby a v záujme efektívnejšej dopravy klientov do pobytových miest si CKVT vyhradzuje právo na možnosť prestupu klientov na území aj mimo územia SR z autobusu do iného autobusu. Autobusová doprava je na chorvátsky, čiernohorský a taliansky Jadran organizovaná cez územia týchto štátov: Slovensko, Rakúsko, Maďarsko, Slovinsko, Chorvátsko, Čierna Hora, Taliansko. CKVT dbá na kvalitu používaných autobusov, a preto spolupracuje s renomovanými dopravnými spoločnosťami. Pri všetkých prepravách ponúkaných v katalógu CKVT garantujeme klimatizované autobusy.

LETECKÁ DOPRAVA: CKVT v SR sprostredkuje dopravu len ako fakultatívnu službu, nie vlastný produkt. Upozorňujeme na to, že zakúpenie letenky podlieha podmienkam predaja leteckej spoločnosti. Pri zakúpení leteniek do Bulharska s odletom z Košíc a Bratislavy v prípade storna účtuje letecká spoločnosť 100 % storno poplatok. Za sprostredkovanie leteckej dopravy má CK prácu účtovať si sprostredkovateľský poplatok – 10 EUR/os. Časy odletov a príletov sú vo výhradnej kompetencii leteckých spoločností. S ohľadom na leteckú prevádzku, bezpečnosť a počasie môže dôjsť ku zmenám letových časov, alebo ku zmene cieľového letiska či typu lietadla. Všetky zmeny vždy smerujú k zaisteniu bezpečnosti cestujúcich. Aby sme mohli pre všetkých klientov, ktorí prileteli rovnakým lietadlom, zabezpečiť čo možno najrýchlejší transfer, je často nutné, aby jeden autobus rozvážal klientov do viacerých hotelov. Pokiaľ je potrebné realizovať transfer viacerými dopravnými prostriedkami, nie je spravídla možné, aby zástupca CK doprevádzal počas transferu do hotelov všetkých klientov. V prípade poškodenia, či straty batožiny počas leteckej prepravy je klient povinný bezprostredne po zistení tejto skutočnosti vyplniť na letisku PIR formulár, prostredníctvom ktorého klient vzniknutú škodu zdokumentuje s letiskovým personálom a následne všetko rieši s leteckou spoločnosťou, s ktorou letel. Pri leteckých zájazdoch slúži prvý a posledný deň či noc obvykle k preprave do a z miesta pobytu a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle sa preto event. skrátenie pobytu reklamovať nedá. V prípade leteckej dopravy môže byť s ohľadom na čas odjazdu z hotela poskytnutá prvá či posledná večera formou studeného taniera či balíčku. Transfery na a z letiska v SR CKVT nezaistuje.

DELEGÁTI CKVT: vo vybraných pobytových miestach, ktoré Vám ponúkame, bude vo vypísaných termínoch a hodinách k dispozícii náš delegát (výnimku tvoria pobyty pred a po sezóne, t.j. do 9. 6. a od 10.9. 2018). Na recepcii ubytovacieho zariadenia nájdete informačnú tabuľu alebo informačnú knihu CKVT, prostredníctvom ktorej Vám bude delegát oznamovať dôležité informácie (napríklad: informačné hodiny, miesto ubytovania delegáta, kde je mu možné v prípade nutnej potreby nechať odkaz, kontaktný mobilný telefón, informácie k odchodu a pod.). Pokiaľ má hotel viac budov, potom je

informačná tabuľa alebo informačná kniha umiestnená na recepcii hlavnej budovy. Delegát Vám tu ponúkne možnosti výletov miestnych organizátorov, pre ktoré môže sprostredkovať Vašu rezerváciu. CKVT je v tomto prípade len sprostredkovateľom a nepreberá žiadnu zodpovednosť za organizáciu a priebeh výletu. CKVT rovnako nepreberá zodpovednosť za nerespektovanie písomných pokynov delegáta klientom. CKVT má v ponuke ubytovacie kapacity, kde delegát nedochádza a je k dispozícii len na telefón. Sledujte preto informácie v katalógoch CKVT, webové stránky www.ckvt.sk alebo informácie na cestu, ktoré obdržíte pred vašim odjazdom. Služba delegátov je službou CKVT klientom nad rámec služieb, ktoré sú súčasťou ceny, ale ktorú klient neplatí.

XVII. ŠKODY

Zákazník je povinný uhradiť škodu, ktorú spôsobil počas dopravy a pobytu v dopravnom prostriedku a v ubytovacom zariadení. CKVT nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená zákazníkom, tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, pokiaľ táto skutočnosť nebolo možné predpokladať alebo bola nevyhnutná, alebo vznikla neodvratiteľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení maximálneho úsilia, ktoré sa dá požadovať. Výška náhrady za záväzky zo Zmluvy o obstaraní zájazdu, týkajúca sa leteckej dopravy, sa riadi ustanoveniami medzinárodných dohôd uzatvorených vo Varšave, Haagu a v Guadalajare, v prípade letov do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tieto dohody obmedzujú ručenie za škody v prípade smrti alebo zranenia, straty a poškodenia batožiny takto: - podľa čl. 22 Varšavskej dohody doplnenej a pozmenenej Haagskym protokolom za škodu spôsobenú smrťou alebo zranením cestujúceho na čiastku maximálne 250.000 zlatých francúzskych frankov, za škodu na zapísanej batožine na čiastku maximálne 250 zlatých francúzskych frankov/kg a na nezapísanej batožine na čiastku 5.000 zlatých francúzskych frankov v každého cestujúceho podľa Montrealskej dohody, (t.j. pre medzinárodnú leteckú prepravu zahŕňajú nástupný a výstupný bod či bod prerušenia cesty v USA) za škodu spôsobenú smrťou alebo zranením cestujúceho na čiastku maximálne 75.000 USD vrátane všetkých právnych výdavkov, resp. 58.000 USD bez právnych výdavkov. V prípade, že dôjde medzi CK a spotrebiteľom ku vzniku spotrebiteľského sporu zo zmluvy o zájazde, kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát – Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, mail.kontakt: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Spotrebiteľ môže využiť takisto platformu pre riešenie sporov online, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

XVIII. práva a POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA Zákazník má:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
- právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu, kontakt na osobu, na ktorú sa zákazník v prípade ťažkostí môže obrátiť (zástupcu CK), podrobnosti o možnosti kontaktu

neploletej osoby resp. zástupcom CK v mieste pobytu neploletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neploletá osoba.

- právo byť oboznámený s prípadnými zmenami vo zmluvne dohodnutých službách.
- právo zrušiť svoju účasť kedykoľvek pred začatím čerpania služieb odstúpením od zmluvy za podmienok podľa čl.VII.
- právo písomne oznámiť CKVT, že sa miesto neho zájazdu zúčastní iná osoba v prípade, že v oznámení je súčasne vyhlásenie nového zákazníka, že súhlasí so Zmluvou o obstaraní zájazdu a spĺňa všetky podmienky k účasti na zájazde. Toto oznámenie musí byť doručené CKVT v termínoch a za podmienok definovaných v čl. VI. pôvodný a nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a nákladov, ktoré CKVT vzniknú v súvislosti so zmenou zákazníka.
- právo na reklamáciu nedostatkov v súlade s čl. XII a reklamačným poriadkom CKVT.
- právo na ochranu dát, ktorá uvádza v Zmluve o obstaraní zájazdu a v ďalších dokumentoch pred nepovolnými osobami.
- právo obdržať spolu so Zmluvou o obstaraní zájazdu doklad o povinnom zmluvnom poistení CK pre prípad jej úpadku, obsahujúci označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovnej udalosti.
- právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu (viď. časť Reklamácia čl. XII).

K základným povinnostiam zákazníka patrí najmä:

- poskytnúť CK súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, najmä úplné a pravdivé vyplnenie potrebných formulárov a predloženie potrebných dokladov (pas, súhlas zákonného zástupcu pri účasti osoby mladšej ako 18 rokov bez jeho doprovodu).
- zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, podobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje.
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov.
- zaplatiť cenu zájazdu v súlade s čl. III týchto podmienok a preukázať to dokladom o zaplatení. Ak neuhradí zákazník celú cenu zájazdu v stanovenom termíne, má CKVT právo jeho účasť stornovať a účtovať zodpovedajúce stornoplatky.
- bez zbytočného odkladu oznamovať CKVT svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb.
- prevziať od CKVT doklady potrebné pre čerpanie služieb.
- dostaviť sa v stanovenom čase na miesto zrazu so všetkými dokladmi požadovanými podľa cestovných pokynov.
- pri cestách do zahraničia mať pri sebe všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín a tranzit (cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení).
- riadiť sa pokynmi sprievodcu/delegáta zájazdu alebo inej cestovnou kanceláriou určenej osoby a dodržiavať stanovený program, dodržiavať predpisy platné v navštívenej krajine, resp. v mieste a v objekte. V prípade porušenia právnych predpisov alebo závažného narušovania programu alebo priebehu zájazdu je CKVT oprávnená zákazníka zo zájazdu vykázať, pričom tento stráca nárok na ďalšie

služby a rovnako aj nárok na úhradu nevyužitých služieb.

- zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodíť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu.
- uhradiť škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené podľa Zmluvy o obstaraní zájazdu.
- dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa čl. XII.

Práva a povinnosti cestovnej kancelárie

K právam a povinnostiam zákazníkov uvedené v článku XVIII. sa vzťahujú zodpovedajúce práva a povinnosti CKVT:

- CKVT je povinná pravdivo a riadne informovať zákazníka o všetkých skutočnostiach, týkajúcich sa dohodnutých služieb, ktoré sú pre zákazníka dôležité a ktoré sú CKVT známe.
- CKVT nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenie nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- CKVT je povinná mať uzatvorenú poisťovnú zmluvu pre prípad úpadku a odovzdať zákazníkovi príslušný doklad podľa článku IX.
- Náhradu škody vzniknutú z porušenia záväzku CKVT zo zmluvy nie je CKVT povinná uhradiť nad sumu presahujúcu obmedzenie v súlade s medzinárodnými zmluvami, ktorými je SR viazaná.
- CKVT je povinná informovať cestujúceho o totožnosti leteckého prepravcu, akonáhle je letecký prepravca známy a o prípadných zmenách.

XIX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Ústne informácie, ktoré zákazník dostane na predajnom mieste, nezaväzujú CKVT viac ako je uvedené v písomnej ponuke a v písomnom programe zájazdu. V prípade nejasností pred podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu sa obráťte na pracovníkov predaja CKVT, ktorí Vám radi poskytnú vysvetlenie.

- Osobné údaje zákazníka ako aj spolucestujúcich osôb (ďalej len osobné údaje) uvedené v zmluve o zájazde sú podmienkou pre splnenie záväzkov CKVT vyplývajúcich zo Zmluvy o obstaraní zájazdu. Budú spracované CKVT, resp. jej poverenými spracovateľmi v súlade so zákonom č.122/2013 Z.z. v účinnom znení po dobu potrebnú na splnenie zákonných povinností CKVT. Osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa (vr. elektronickej) budú ďalej použité pre zasielanie obchodných ponúk CKVT, prípadne ďalších správcov, kým s tým subjekt údajov nevyvolí nesúhlas písomnou formou.
- Na účely ďalších marketingových opatrení, vernostných bonusov atď. je na formulári Zmluvy o obstaraní zájazdu uvedený odsek, ktorým zákazník vyslovuje súhlas so spracovaním osobných údajov v rozsahu uvedenom v zmluve a čestne vyhlasuje, že je splnomocnený taký súhlas vysloviť aj pre osobné údaje spolucestujúcich osôb. V prípade, že zákazník s týmto odsekom nesúhlasí, nepripojí k nemu svoj podpis. Platnosť Zmluvy tým zostáva nedotknutá.
- Zákazník berie na vedomie, že pri neudelení súhlasu so spracovaním osobných údajov za účelom marketingu stráca práva na bonusy pre stálych zákazníkov uvedené v katalógu aj v budúcich ponukách (ak je poskytovanie bonusov viazané na spracovanie osobných údajov). Zákazník je oprávnený kedykoľvek súhlas so spracovaním osobných údajov nad zákonom stanovené účely odvolať s vyššie uvedenými

dôsledky.

- d) Poskytnuté osobné údaje zákazníka v uvedenom rozsahu budú spracované CKVT aj spracovateľom automatizovane, v elektronickej forme. Poskytnuté osobné údaje zákazníka môžu byť sprístupnené zamestnancom CKVT, poverenému spracovateľovi a ďalej odovzdané UNIQA poisťovni, a.s., iba v prípade dohodnutia cestovného poistenia na cesty a pobyt, pre účely poisťovacej činnosti a ďalších činností vymedzených zákonom č. 39/2015 Z.z. o poisťovníctve. Ďalej budú odovzdané tým, ktorí sú oprávnení služby cestovného ruchu poskytovať alebo ponúkať a predávať služby poskytované alebo sprostredkované CK (v EÚ aj krajinách mimo EÚ), a ďalej v prípade elektronickeho kontaktu pre elektronicnú poštu zákazníka tým, ktoré sú oprávnení šíriť menom CKVT obchodné oznámenia podľa zákona č.22/2004 Z.z. v účinnom znení.
- e) Pri spracovaní osobných údajov zákazníka je CKVT povinná dbať, aby zákazník neuprel ujmu na svojich právach, najmä práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti a dbať na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do jeho súkromného a osobného života.
- f) Zákazník má právo súhlas so spracovaním jeho osobných údajov kedykoľvek písomnou formou odvolať. V prípade spracovávaní, zhromažďovania a využitia podrobností o elektronickej kontakte pre elektronicnú poštu zákazníka, má zákazník právo odmietnuť súhlas s využitím jeho elektronickeho kontaktu aj pri zaslaní každej jednotlivéj správy aj spôsobom uvedeným v obdržanom obchodnom oznámení CKVT podľa zákona č. 22/2004 v účinnom znení.
- g) Zákazník má právo prístupu k osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, ako aj ďalšie práva podľa zákona 122/2013 Z.z. v účinnom znení. Všetky údaje a informácie o službách, cenách a cestovných podmienkach, obsiahnuté v katalógu či písomných podmienkach, zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače. Zmeny sú vyhradené. Pre stanovenie cien v katalógoch CKVT pre rok 2018 bol stanovený výmenný kurz českej koruny voči EUR a USD z 1. 9. 2017. Tieto Všeobecné podmienky predaja CKVT nadobudli účinnosť 1. 10. 2017 a vzťahujú sa na zájazdy organizované CKVT.