

Všeobecné zmluvné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky CK AllaTour.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK AllaTour. sú platné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu organizované CK AllaTour. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu uzatvorenej s objednávateľom zájazdu. Doporučujeme podrobne sa s nimi zoznámiť. Podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu potvrdzujete, že sú Vám tieto podmienky známe, uznávate ich a súhlasíte s nimi a to i v mene spolucestujúcich osôb, ktoré sú uvedené v zmluve.

Článok 1

Vznik zmluvného vzťahu

Vzájomný vzťah medzi CK AllaTour a klientom sa riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka a Zákona č.281/2001 Z.z. o niektorých podmienkach v oblasti cestovného ruchu a je upravený v týchto Všeobecných zmluvných podmienkach.

K uzatvoreniu zmluvy medzi CK AllaTour a zákazníkom (objednávateľom) dochádza prijatím podpísanej zmluvy a jej potvrdením zo strany CK. Obsah tejto zmluvy sa určuje podľa katalógu, alebo cien uvedených v ponuke a týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami. Zmluva o obstaraní zájazdu platí pre všetky ďalšie osoby v zmluve uvedené.

Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve o obstaraní zájazdu ručí objednávateľ ako aj za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zmluvu o obstaraní zájazdu môže za dohodnutých podmienok sprostredkovať provízny predaj.

Článok 2

Platobné podmienky

Ceny zájazdov a služieb sú uvedené v cenníku, ktorý je súčasťou katalógu CK AllaTour. Pri spísaní zmluvy o obstaraní zájazdu je CK AllaTour oprávnená požadovať od objednávateľa zálohu vo výške 50% z celkovej ceny zájazdu, Ak nebolo inak dohodnuté a objednávateľ je povinný zaplatiť doplatok dohodnutej ceny najneskôr 30 dní pred dohodnutým termínom poskytovanej služby. V prípade uzavretia zmluvného vzťahu v dobe kratšej ako 30 dní pred začiatkom poskytovanej služby, je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu v plnej výške. V prípade nedodržania termínu zaplataenia ceny zájazdu objednávateľom, je CK AllaTour, oprávnená odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu a požadovať zaplataenia zmluvnej pokuty podľa čl.7 týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

Článok 3

Cena

Ceny zájazdov CK AllaTour sú cenami zmluvnými a sú kalkulované ku dňa vzniku obchodnej spoločnosti a môžu byť zmenené na základe zmeny všeobecných zmluvných podmienok. Záväzná cena zájazdu pre zákazníka je cena uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu.

CK AllaTour je oprávnená zvýšiť dohodnutú cenu najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu v prípade, že dôjde k :

- a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok

Písomné oznámenie o zvýšení ceny odošle CK AllaTour najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu.

Článok 4 **Práva a povinnosti objednávateľa**

Práva objednávateľa:

- a) Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- b) Právo vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- c) Právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách
- d) Právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa čl. 7 týchto Všeobecných zmluvných podmienok
- e) Právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s čl.8 týchto Všeobecne zmluvných podmienok
- f) Právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávať na poskytovanie obstaraných služieb- napr. lístok na vlak, ubytovací preukaz
- g) Informácie o možnosti uzavrieť poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o obstaraní zájazdu
- h) Právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávať uplatniť iba v lehote 20 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká, resp. spoločnosť si vyhradzuje právo účtovať poplatok za takúto zmenu v intervale kratšom ako 20 dní pred začiatkom zájazdu. Pôvodný a nový objednávať spoločne a nerozdielne zodpovedajú za platenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti s touto zmenou vzniknú.

Povinnosti objednávateľa

- a) Poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o obstaraní zájazdu vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť doklady podľa požiadavky CK
- b) Zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov doprovod a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu
- c) Zaistiť účasť a dohľad osôb, pokiaľ to zdravotný stav vyžaduje
- d) Nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov a doložiť kópiu ich pasov
- e) Zaplatiť cenu zájazdu podľa čl.2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
- f) K prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb bez zbytočného odkladu oznámiť svoje stanovisko
- g) Dodržiavať pasové a colné predpisy,

- h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK
- i) Počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK. Objednávateľ je povinný uhradiť škodu, ktorú spôsobil v priebehu dopravy a pobytu v dopravnom prostriedku a v ubytovacom zariadení. CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo vznikla neodvratiteľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení maximálneho úsilia.

Článok 5

Povinnosti CK AllaTour.

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

CK AllaTour nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb

Článok 6

Zmena dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

Pred začiatkom zájazdu

a) Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy o obstaraní zájazdu. Pokiaľ navrhovaná zmena vedie i k zmene ceny zájazdu, musí byť v návrhu nová cena uvedená. Objednávateľ má právo rozhodnúť, či bude so zmenou zmluvy súhlasiť alebo od zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvných pokút. Pokiaľ klient písomne neodstúpi od zmluvy v lehote 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy, má sa za to, že s jej zmenou súhlasí.

b) CK AllaTour má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK AllaTour . ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu na autobusový zájazd je následovné - pre autobus do 40 miest min. 35 účastníkov zájazdu. Vlaková doprava min.počet 30 účastníkov zájazdu.

Ak CKAllaTour zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 21 dní pred začiatkom zájazdu.

c) Cestovná kancelária má právo primerane upraviť program alebo trasu zájazdu - z dôvodu zásahu vyššej moci, napr. živelné pohromy, stávkky, neisté politické alebo vojenské situácie v navštívenej alebo prechádzajúcej krajiny, dopravných problémov a porúch, nešťastia - v dôsledku rozhodnutia štátnych orgánov, ktoré majú priamy či nepriamy dopad na kalkuláciu zájazdu. V týchto prípadoch CK nepreberá zodpovednosť za dôsledky a škody vyplývajúce zo zmeny programu a môže zaistiť len služby v súlade so svojimi možnosťami, prípadne zájazd zrušiť.

d) CK AllaTour je pripravená, pokiaľ je to možné, na základe individuálneho želania objednávateľa vykonať zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o obstaraní zájazdu.

Vykonanie takýchto zmien môže podliehať zaplateniu poplatku v paušálnej výške 20 eur za jednu zmenu. Jedná sa o zmenu mena účastníka, počtu osôb, zmenu termínu, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade takejto zmeny objednávateľom v lehote kratšej ako 60 dní pred začiatkom zájazdu je považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu v súlade s čl.7 týchto Všeobecných zmluvných podmienok:

V priebehu zájazdu

a) Ak po začiatku zájazdu CK AllaTour neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenie, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, je CK AllaTour povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

Článok 7 Odstúpenie od zmluvy

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

Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy, kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb bez udania dôvodu. Zrušenie zájazdu musí byť prevedené písomne, buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo zašle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie doručené cestovnej kancelárii.

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

- a) viac ako 70 dní 50 EUR za každého účastníka
- b) v dobe od 70 - 35 dní 30% z vopred stanovenej ceny
- c) v dobe od 35 - 25 dní 50% z vopred stanovenej ceny
- d) v dobe od 25 - 15 dní 80% z vopred stanovenej ceny
- e) v dobe od 14 - 6 dní 90% z vopred stanovenej ceny
- f) v dobe kratšej ako 6 dní pred dohodnutým termínom poskytovania služieb i v prípade nedostavenia sa alebo zmeškania zájazdu 100% z vopred stanovenej ceny.

Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých zakúpených služieb .

Deň, v ktorom došlo ku zrušeniu zmluvy, sa započítava do výšky uvedeného počtu dní rozhodujúcich pre výpočet zmluvnej pokuty. Do tohoto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba - deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.

Pokiaľ sa klient nedostaví k čerpaniu služieb v mieste ubytovania, zmešká odchod, odlet zájazdu, alebo musí byť pred začatím cesty alebo v jej priebehu zo zájazdu vylúčený, nemá nárok na vrátenie ním zaplatenej čiastky. V prípade, že klient v priebehu zájazdu svojvoľne preruší účasť na zájazde alebo nevyčerpá vlastnou vinou niektorú zo zaplatených služieb, nemôže uplatniť nárok na vrátenie platby alebo finančnú náhradu.

CK AllaTour, má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku a zároveň je povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

Článok 8 Reklamácie

Ak zájazd neprebíha podľa zmluvných podmienok má klient právo na reklamáciu. Klient je povinný oznámiť svoje požiadavky neodkladne tak, aby mohla byť zjednaná náprava včas na mieste samom. Reklamáciu klient uplatňuje u zástupcu CK AllaTour (delegáta, sprievodcu) v mieste konania zájazdu a aktívne pristupuje k jej vyriešeniu. Zástupca CK AllaTour je oprávnený pri vybavovaní reklamácie v mieste konania zájazdu riešiť reklamáciu poskytnutím náhradnej služby, či inou zodpovedajúcou kompenzáciou. Pokiaľ klient nie je spokojný s vyriešením reklamácie na mieste danom, vyžiada si písomné vyjadrenie delegáta, (príp. dodávateľa služby). Bez písomného vyjadrenia delegáta alebo sprievodcu (dodávateľa služby) nebude neskoršia reklamácia braná do úvahy.

Klient musí uplatniť reklamáciu v CK AllaTour bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia dohodnutého rozsahu služieb písomne inak právo zaniká, ale kvôli objektívnemu posúdeniu odporúčame klientom po návrate do Slovenskej Republiky podať reklamáciu do 15 dní. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK AllaTour, povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

CK AllaTour nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, hotela alebo inej organizácie.

Vzhľadom na nepredvídané okolnosti, ako sú počasie, čakanie na hraničných priechodoch, prípadne technické problémy môže dôjsť k predĺženiu plánovanej doby prepravy.

Článok 9 Poistenie

Cestovné poistenie je zahrnuté v cene zájazdu ako bonus. Cestovnej kancelárii v prípade poistnej udalosti neprináleží posudzovať existenciu, príp. výšku finančných nárokov z poistného vzťahu, znamená to, že prípadnú poistnú udalosť rieši klient priamo s poisťovňou.

Podrobnosti o podmienkach a rozsahu poistenia obdrží klient v informačných materiáloch poisťovne, ktorá poistenie poskytuje.

Článok 10

Zodpovednosť za škody

CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani CK, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo neodvratiteľnou udalosťou, ktorej sa nemohlo zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré je nutné vynaložiť.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky platia pre účastníkov zahraničných zájazdov CK AllaTour, z ponukových listov.

Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu, že sú mu Všeobecné zmluvné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom, rozsahu ich prijíma.

Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu svoj súhlas s tým, aby CK AllaTour, spracovala jeho osobné údaje vrátane rodného čísla a osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve.

Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK AllaTour, zodpovedajú informáciám, ktoré sú známe v dobe jeho tlače a CK AllaTour, si vyhradzuje právo na ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o obstaraní zájazdu s objednávateľom.

Tieto Všeobecné cestovné a platobné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie AllaTour, vstupujú v platnosť dňom vzniku obchodnej spoločnosti.