

## **Všeobecné podmienky účasti na zájazde platné pre pobyty organizované CK Terratravel a reklamačný poriadok**

Všeobecné podmienky účasti na zájazde CK Terratravel a reklamačný poriadok (ďalej len Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy a služby organizované CK Terratravel. Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu. Objednávateľ zájazdu svojim podpisom potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

### **1. Vznik zmluvného vzťahu**

Zmluvný vzťah medzi Pavla Mikulášová TERRATRAVEL, Bratislava (ďalej len CK ) a objednávateľom vzniká dňom podpísania Zmluvy o obstaraní zájazdu obidvomi zmluvnými stranami. CK môže do zmluvného vzťahu vstúpiť prostredníctvom autorizovaných predajcov.

Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK vzniká akceptovaním ceny za zájazd (zaplatenie požadovanej sumy za zájazd na účet CK je jednoznačným prejavom slobodnej vôle objednávateľa vstúpiť do zmluvného vzťahu s CK, prijatím všetkých zmluvných podmienok a zároveň aj vyjadrením súhlasu s nimi), resp. podpísaním zmluvy o zájazde – rozhodujúci je okamih, ktorý nastal skôr. Zmluva o zájazde je platne uzavretá aj v prípade, keď prihláška zo strany objednávateľa zaslaná v elektronickej podobe je potvrdená CK Terratravel a doručená do dispozičnej sféry objednávateľa.

Objednávateľ môže byť fyzická alebo právnická osoba.

Objednávateľ ručí za plnenie záväzkov za všetky osoby, ktoré uviedol v Zmluve ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje Zmluvu zákonný zástupca.

Potvrdením Zmluvy o obstaraní zájazdu sa CK objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby s dohodnutými podmienkami.

### **2. Práva a povinnosti objednávateľa**

Objednávateľ má právo:

- na riadne poskytnutie objednaných a zaplatených služieb
- vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa dohodnutých a zaplatených služieb
- reklamovať nedostatočne poskytnuté služby podľa pokynov v bode 9
- byť neodkladne informovaný o prípadných zmenách v zmluvne dohodnutých službách
- požadovať neodkladné odstránenie chýb v poskytovanej službe od dodávateľa služieb alebo zástupcu CK
- dostať ďalšie podrobné informácie na zájazd, ktoré neboli obsiahnuté v katalógu a v zmluve o obstaraní zájazdu a to najneskôr 7 dní pred odchodom na zájazd. Tieto informácie zasiela CK Terratravel mailom alebo poštou len na jednu adresu uvedenú objednávateľom. Informácie môžu byť odovzdané aj osobne.
- pred začatím zájazdu písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť do 45 dní pred začiatkom zájazdu. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí so všetkými podmienkami zmluvy. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne zodpovedajú za zaplatenie zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú, v minimálnej výške 15€ za osobu
- odstúpiť od zmluvy podľa článku č. 7 za podmienky uhradenia zmluvnej pokuty

Objednávateľ má povinnosť:

- poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu služieb, predovšetkým uviesť úplne a správne údaje požadované v Zmluve o obstaraní zájazdu, vrátane akýchkoľvek zmien v týchto údajoch
- zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje
- bez zbytočného odkladu oznámiť svoje stanovisko k prípadným návrhom zmien v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb
- zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 6 týchto Všeobecných podmienok
- prevziať od CK Terratravel doklady potrebné pre čerpanie služieb, a to najneskôr 7 dní pred zájazdom a riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu.
- pri zahraničných zájazdoch mať u seba platné cestovné doklady, prípadne víza, splniť si očkovania a ďalšie nevyhnutné náležitosti, ktoré sa v danej krajine požadujú. Náklady, ktoré vzniknú nedodrzaním týchto predpisov znáša účastník zájazdu.

- počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb, alebo CK
- dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase, riadiť sa pokynmi sprievodcu a dodržiavať program zájazdu. V prípade, ak objednávateľ poruší a ohrozí priebeh zájazdu, prípadne poruší právne predpisy navštíveného štátu, môže byť vylúčený zo zájazdu a nemá nárok na náhradu nevyužitých služieb alebo na úhradu nákladov, ktoré mu potom vzniknú
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov

### **3. Práva a povinnosti CK Terratravel**

- práva a povinnosti CK Terratravel sú určené zodpovedajúcimi právami a povinnosťami objednávateľa
- CK Terratravel má povinnosť mať uzavretú zmluvu o poistení pre prípad úpadku CK, na základe ktorej vzniká objednávateľovi v prípade úpadku CK právo na poistné plnenie
- pred uzavretím zmluvy o zájazde musí CK Terratravel presne a pravdivo informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu
- CK Terratravel nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb
- CK Terratravel má právo na odstúpenie od Zmluvy o obstaraní zájazdu s objednávateľom, ktorý svojim správaním znemožňuje realizáciu zájazdu alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu. CK Terratravel má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej objednávateľom. Objávateľ nemá nárok na náhradu nečerpaných služieb.

### **4. Zmeny dohodnutých služieb:**

- Ak CK Terratravel je nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena vedie k zmene ceny, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo od zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí oznámiť CK v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny. Objávateľ má v takomto prípade právo žiadať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve.
- Na základe požiadavky objednávateľa je CK Terratravel pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny v dohodnutých službách. Vykonanie zmien podlieha poplatku 15€ za jednu zmenu. Ide o zmenu mena, počtu osôb, typu ubytovania a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej v lehote kratšej ako 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom 6. týchto Všeobecných podmienok
- CK Terratravel si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, ako sú prírodné katastrofy, vojnové konflikty a politické nepokoje. Záväzok CK Terratravel zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.
- ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi riadne služby alebo ich časť, alebo zistí, že ich nebude môcť poskytnúť aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie nemožno zabezpečiť inak ako poskytnutím služieb nižšej kvality než sú služby uvedené v zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi objednanými a poskytnutými službami.
- Ak náhradnú službu nemožno zabezpečiť, je CK Terratravel povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu.
- CK má právo zrušiť zájazd ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov uvedený pri jednotlivých zájazdoch. Ak CK zruší zájazd je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 pracovných dní pred začiatkom zájazdu.
- V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k preobsadeniu ubytovacieho zariadenia a bude nevyhnutné objednávateľa ubytovať v inom ubytovacom zariadení, CK Terratravel poskytne náhradné ubytovanie v rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť aj na časť pobytu.

- CK Terratravel si po začatí zájazdu vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, rozhodnutia štátnych orgánov alebo iných mimoriadnych udalostí.
- 

## 5. Cenové podmienky

Ceny zájazdov organizovaných CK Terratravel sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK Terratravel a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde, potvrdenej CK.

Zmluvné strany sa dohodli na možnosti jednostranného zvýšenia ceny zájazdu v prípade, že dôjde ku zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo zvýšeniu poplatkov spojených s dopravou, napríklad letiskových, prístavných alebo tranzitných poplatkov a pod., ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu.

Ak dôjde k takémuto jednostrannému zvýšeniu ceny, objednávateľ môže od zmluvy odstúpiť a CK je oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku 7 týchto Všeobecných podmienok. Oznámenie o zvýšení ceny musí CK oznámiť objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

## 6. Platobné podmienky

CK má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb v plnej výške pred ich poskytnutím. CK požadovať preddavky pred uskutočnením zájazdu v tomto časovom rozvrhu:

. pri vzniku zmluvného vzťahu 50% z hodnoty objednaných služieb, 100% z komplexného cestovného poistenia

. 40 dní pred začiatkom zájazdu doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb

. v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% z ceny služieb.

Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb.

V prípade, že objednávateľ nedodrží splátkový kalendár, CK Terratravel je oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku 7.

## 7. Odstúpenie od zmluvy

CK môže pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu, alebo z dôvodu porušenia povinnosti objednávateľom, ktoré boli zmluvne dohodnuté.

Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu, alebo z dôvodu porušenia povinnosti CK Terratravel. Oznámenie o odstúpení spíše objednávateľ a doručí ho CK. Ak je dôvodom odstúpenia porušenie povinnosti CK, táto je povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi sumu ktorú od neho dostala.

Ak dôvodom odstúpenia nie je porušenie povinnosti CK, alebo ak CK odstúpi od zmluvy pre porušenie povinnosti objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu. Výška pokuty je stanovená podľa počtu dní pred realizáciou zájazdu nasledovne:

- 45 a viac dní - 50€/osoba
- 44 – 31 dní – 30% z vopred stanovenej celkovej ceny
- 30 - 22 dní – 50% z vopred stanovenej celkovej ceny
- 21 – 15 dní – 75% z vopred stanovenej celkovej ceny
- 14 a menej dní a tiež pri neúčasti klienta – 100% z vopred stanovenej celkovej ceny

Pri určení počtu dní pre stanovenie zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa započítava do stanoveného počtu dní.

CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku a zároveň je povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi časť preddavku prevyšujúcu zmluvnú pokutu.

Ak zákazník nenastúpi na pobyt alebo nevyčerpá službu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde je povinný uhradiť 100% z celkovej ceny.

V prípade storna účasti na zájazde jednej osoby z viacerých uvedených v Zmluve o obstaraní zájazdu sa zmluvná pokuta rovná sume vyplývajúcej z rozdielu pôvodnej ceny zájazdu a ceny zájazdu podľa nového zloženia osôb.

## **8. Zodpovednosť za škody**

CK zodpovedá objednávateľovi za plnenie služieb bez ohľadu na to, či tieto služby mala splniť CK, alebo iní dodávatelia služieb v rámci zájazdu. CK nezodpovedá za služby mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objednával na mieste u sprievodcu, v hoteli, resp. v inej organizácii.

Ak nastanú okolností, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis major) alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK Terratravel zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

CK nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov.

CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, tretou 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.

Zákazník, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý CK uvádza v informáciách o zájazde.

Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dna čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby.

Zmeny letových časov sa môžu uskutočniť aj krátko pred plánovaným odletom. CK neručí za meškanie lietadla, resp. za skorší odlet alebo prílet (z technických, resp. prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivých poveternostných podmienok, preťaženia leteckých ciest a pod.) a za škody tým spôsobené. V prípade omeškania resp. skoršieho odletu alebo príletu lietadla vzniká objednávateľovi právo na kompenzáciu za dobu čakania na letisku alebo nevyčerpané služby súvisiace s pobytom v rozsahu medzinárodne platných predpisov, pričom náhradné plnenie poskytuje a za poskytnutie zodpovedá letecká spoločnosť. Pri prípadnom neposkytnutí náhradného plnenia zo strany leteckej spoločnosti, bude toto kompenzovať CK po návrate.

Každý zákazník je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje, resp. cez ňu prechádza. CK nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi zákazníka. Náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov sú na ťarchu zákazníka.

## **9. Reklamácia služieb**

V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je nižšia ako dohodnutá, má objednávateľ právo tieto služby reklamovať. Účastník je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, priamo na mieste poskytovania služieb. Táto súčinnosť objednávateľa pri reklamácii je nevyhnutná k tomu, aby bol chybný stav urýchlene odstránený, služba doplnená, alebo poskytnutá nová.

Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše objednávateľ so zástupcom CK alebo s dodávateľom služieb písomný záznam. Záznam podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služieb a objednávateľ.

Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť v CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od ukončenia zájazdu. Na reklamáciu je CK Terratravel povinná odpovedať do 30 dní od jej prijatia.

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 a ani také ujmy, ktoré sú z poisťného krytia výslovne vyňaté.

## **10. Poistenie**

Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu, jeho rozsah je uvedený v informačných materiáloch poisťovacej spoločnosti. Poistný vzťah vzniká prostredníctvom CK priamo medzi objednávateľom a poisťovacou spoločnosťou, ktorá v prípade poisťnej udalosti jedná priamo s účastníkom zájazdu.

## 11. záverečné ustanovenia

Podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu udeľuje objednávateľ súhlas CK Terratravel ako aj ňou určeným osobám so spracovaním osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a zákonom č. 122/2013 Z.z., vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK Terratravel a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu, výlučne za účelom zabezpečenia služieb pre objednávateľa. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zájazde. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávateľa s CK TERRATRAVEL. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zájazde. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy o zájazde.

Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK Terratravel o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k 15.10.2013 a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.

.....  
Miesto a dátum

.....  
Podpis objednávateľa

.....  
Podpis predajcu