

# Všeobecné zmluvné podmienky obstarania zájazdu alebo služieb CK Stefi

## Zmluvný vzťah

1. medzi obstarávateľom - cestovnou kanceláriou STEFI (ďalej len CK) a objednávateľom (právnická alebo fyzická osoba spôsobilá na právne úkony) vzniká objednaním zájazdu písomne, elektronickou formou alebo telefonicky a uhradením zálohy. Osoby mladšie ako 15 rokov môžu využívať služby CK len v sprievode osoby staršej ako 18 rokov a osoby medzi 15 - 18 rokom veku so súhlasom svojho zákonného zástupcu.

## Práva a povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ má právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
2. Objednávateľ obdrží najneskôr 5 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie podrobné informácie vzťahujúce sa k zájazdu, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, pokiaľ už nie sú obsiahnuté v zmluve o obstaraní zájazdu alebo v katalógu,
3. Objednávateľ zodpovedá v plnom rozsahu za úplnosť a pravdivosť údajov, uvedených v zmluve. Ak v zmluve neuvedie všetky potrebné údaje, účastník zájazdu nebude poistený z viny objednávateľa, ktorý tak nesie všetky následky v prípade poistnej udalosti. Ak sa účastník nedostaví včas na miesto odchodu, CK nemá voči nemu žiadne povinnosti.
4. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu zájazdu dohodnutú v Zmluve.
5. Každý účastník zájazdu (vrátane detí) je povinný mať u seba vlastný platný cestovný doklad (pas, OP). Účastník je povinný dodržiavať colné a pasové predpisy krajín, do ktorých cestuje. V prípade, ak tomu tak nie je a objednávateľ sa z tohto dôvodu nemôže zájazdu zúčastniť, postupuje CK rovnako, ako by objednávateľ zájazd stornoval. Objednávateľa, ktorí si zabezpečujú vlastnú dopravu, zodpovedajú za akékoľvek potrebné doklady nevyhnutné k cestám do zahraničia (zelená karta, medzinárodný vodičský preukaz a pod.). Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu.
6. Objednávateľ je povinný nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov.
7. Účastník zájazdu je povinný riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK.

## Povinnosti a práva CK

1. CK je povinná po obdržaní zálohy za zájazd vystaviť a doručiť objednávateľovi písomnú Zmluvu o obstaraní zájazdu.
2. CK je povinná v zmysle zákona 281/2001 Z.z. uzatvoriť s poisťovňou zmluvu o poistení zájazdov pre prípad insolventnosti CK.
3. CK je povinná dodržať všetky podmienky uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu a v informáciách o zájazde, ktoré sú súčasťou zmluvy.
4. Ak je CK nútená v prípade nepredvídaných skutočností alebo neobsadení zájazdu zmeniť podmienky alebo zrušiť zájazd, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak objednávateľ so zmenou nesúhlasí, CK mu vráti celú úhradu.
5. Zmena zmluvy sa môže uskutočniť iba písomne. Pri zrušení zájazdu z dôvodu neobsadenosti musí byť objednávateľ informovaný do 14 dní pred nástupom.

## Cena zájazdu a platobné podmienky

1. Cenou zájazdu sa rozumie cena, ktorú za služby objednané objednávateľom potvrdí CK v „Zmluve o obstaraní zájazdu“. Ceny sú zmluvnými cenami medzi CK na strane jednej a objednávateľom na strane druhej. Obsah cien je uvedený v ponuke jednotlivých služieb. Ceny obsahujú DPH.
2. Cenu môže CK zmeniť najneskôr 14 dní pred konaním zájazdu a to iba v prípade zvýšenia cien nakupovaných služieb, pohonných látok, energie o viac ako 5% oproti stavu k 30.12.2014.
3. Ak nie je dohodnuté inak, CK rezervuje objednaný zájazd najviac 72 hodín („last minute“ cca 2 hodiny) od objednávky, do tejto doby je klient povinný uhradiť zálohu vo výške min. 30% z celkovej ceny zájazdu. Zaplatením zálohy sa objednávka považuje za záväznú a na zájazd sa vzťahujú platné všeobecné zmluvné podmienky predajcu vrátane stornopodmienok.
4. Celá suma za zájazd musí byť uhradená najneskôr 30 dní pred dohodnutým termínom plnenia služieb, inak bude CK objednané miesta považovať za stornované a poskytne ich ďalším záujemcom
5. Zmeny v zmluve (zmena osoby, termínu, miesta pobytu, miesta nástupu) možno urobiť po dohode s CK iba písomne a uhradením poplatku 6 Eur za každú zmenu. V prípade zmeny počtu osôb – stornovanie pobytu jednou alebo viacerými osobami uvedenými v Zmluve – sú zostávajúce osoby povinné uhradiť náklady za neobsadené lôžka v izbe alebo apartmáne, inak sa bude toto posudzovať ako odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a budú uplatnené stornopoplatky podľa Všeobecných zmluvných podmienok CK.

## Odstúpenie od zmluvy o zájazde

1. Objednávateľ môže odstúpiť od zmluvy iba písomnou formou a uhradením stornopoplatku. Odstúpenie od zmluvy je platné dňom doručenia písomného oznámenia do CK.
2. Stornopoplatky :
  - a) 45 a viac dní pred nástupom 50 Eur za každého účastníka
  - b) 44 - 30 dní pred nástupom 30% z celkovej ceny
  - c) 29 - 15 dní pred nástupom 50% z celkovej ceny
  - d) 14 – 9 dní pred nástupom 80% z celkovej ceny zájazdu
  - e) 8 a menej dní pred nástupom alebo pri nenastúpení na pobyt 100% z ceny zájazdu

Ak objednávateľ získa náhradníka, ktorý bude čerpať služby v rovnakom rozsahu, účtuje sa iba manipulačný poplatok 6 Eur. Pôvodný účastník však nemá nárok na vrátenie ceny už poskytnutých služieb (poistenie).

## Poistenie

1. Ceny zájazdov zahŕňajú poistenie pre prípad úpadku CK v zmysle Zákona o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr č. 281/2001 Z.z. Cestovná kancelária ponúka a odporúča objednávateľovi uzatvoriť komplexné cestovné poistenie, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny, zodpovednosti za škodu, storno zájazdu a pod.), spojené s účasťou na zájazde. Poistná zmluva, je uzatvorená medzi objednávateľom a príslušnou poisťovňou. V prípade vzniku poistnej udalosti poskytuje cestovná kancelária len nevyhnutnú súčinnosť. CK nehradí poplatky za lekárske ošetrovanie ani ďalšie úkony, nemôže sa vyjadrovať k výške nárokov objednávateľa na úhradu nákladov, súvisiacich s poistnou udalosťou, ani k podmienkam vzniku poistnej udalosti.

## Batožina

1. Prevoz batožiny do 15 kg/osoba v dopravných prostriedkoch zabezpečených CK je zadarmo. Objednávateľ je povinný naložiť si svoju batožinu do prepravného prostriedku a v cieľovej stanici batožinu ihneď prevziať. CK nepreberá záruky za stratu alebo odcudzenie batožiny. V prípade straty alebo odcudzenia batožiny môže objednávateľ požiadať o pomoc sprievodcu pri vybavovaní formalít v cudzej krajine. Potvrdenie od miestnych orgánov (na príslušnom formulári) a príslušné zápisy potom objednávateľ posielajú

sám do poisťovne. Vo vyššie uvedených prípadoch sa jedná o priamy vzťah objednávateľa k poisťovni, dopravcovi alebo ubytovaciemu zariadeniu.

#### **Strata dokladov**

1. V prípade, že objednávateľ 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 sprievodcu so žiadosťou o výpomoc pri zabezpečovaní nových alebo náhradných dokladov pre spätnú cestu. Náklady CK s touto pomocou spojené je objednávateľ povinný CK uhradiť.

#### **Škody spôsobené účastníkom zájazdu**

1. Účastník zájazdu 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 objednávateľom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo vznikla neodvratiteľnou udalosťou, ktorej sa nemohlo zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia.

#### **Reklamačný poriadok**

1. Zákazník má právo na poskytnutie služieb zahrnutých do ceny zájazdu a dojednaných v zmluve o obstaraní zájazdu. Pokiaľ zistí, že tieto služby nezodpovedajú dojednaným službám alebo úrovni služieb prezentovanej v katalógu CK, má právo na reklamáciu.
2. Objednávateľ je povinný uplatniť si právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne na mieste pobytu u dodávateľa služby, alebo u povereného zástupcu CK (delegát, sprievodca). Ak chybu nie je možné odstrániť na mieste, urobí objednávateľ v spolupráci so zástupcom CK písomný záznam /reklamačný protokol/, ktorý je základným predpokladom pre uplatnenie nároku na reklamáciu. Nárok na reklamáciu musí objednávateľ uplatniť písomne v CK (priamo, alebo zaslaním reklamácie doporučené) bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť. Ak objednávateľ neuplatní svoje právo v uvedených reklamačných lehotách, alebo nedodrží reklamačný postup, jeho nárok na reklamáciu zaniká.
3. Písomné vyjadrenie k reklamácií zašle CK objednávateľovi najneskôr do 30 dní od jej obdržania. V prípade opodstatnenej reklamácie sa CK zaväzuje k bezplatnému odstráneniu chýb /pokiaľ je to možné/, alebo k poskytnutiu primeranej zľavy z ceny poskytnutých služieb.
4. Ak objednávateľ úplne alebo z časti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby pre okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo pre okolnosti na strane objednávateľa, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny.
5. CK nezodpovedá za škodu spôsobenú klientom, treťou osobou alebo nezvratnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných udalostí.
6. CK nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodu zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných priechodov, nepriaznivého počasia, prípadne náhlejšej technickej poruchy, alebo zmenu trasy dopravného prostriedku, z dôvodu zachovania bezpečnosti prepravy cestujúcich. Objednávateľovi nevzniká z týchto dôvodov nárok na náhradu škody ani právo na odstúpenie od zmluvy.

#### **Záverčné ustanovenia**

Tieto podmienky účasti platia od 1.1.2015 do 31.12.2015 a sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu.