



## Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie Zemplintour, s.r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie Zemplintour, s.r.o. (ďalej iba Všeobecné zmluvné podmienky) sú konkretizovaním všeobecnej právnej úpravy obsiahnutej predovšetkým v Občianskom zákonníku a sú záväzné pre všetky zájazdy obstarávané Cestovnou kanceláriou Zemplintour, s.r.o. (ďalej iba CK Ztour). Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, ktorú CK Ztour uzatvára s objednávateľom zájazdu.

### I. Vznik zmluvného vzťahu

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - a) obstarávateľ, Zemplintour, s.r.o., Gorkého 1, 071 01 Michalovce, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene prostredníctvom siete vlastných predajných miest (pobočiek) alebo prostredníctvom zmluvných predajcov,
  - b) objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK Ztour a objednávateľom vzniká na základe podpísanej Zmluvy o zájazde. Zmluva zaväzuje aj všetky ďalšie osoby v nej uvedené ako cestujúci. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších osôb uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov a to solidárne. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby objednávateľ prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK Ztour vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK Ztour.
- 3) Predmet Zmluvy o zájazde je určený podľa predzmluvných informácií CK Ztour, resp. objednávateľom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných zmluvných podmienok a prípadne podľa osobitných dohodnutých podmienok.
- 4) Potvrdením Zmluvy o zájazde sa CK Ztour objednávateľovi zaväzuje obstaráť zájazd v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

### II. Cenové podmienky

- 1) Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v Zmluve o zájazde. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.
- 2) Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny objednaných služieb, je CK Ztour oprávnená požadovať zaplatenie odstúpeného podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok a odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde.
- 3) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.
- 4) CK Ztour nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK Ztour.

### III. Platobné podmienky

- 1) CK Ztour má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- 2) CK Ztour má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb. Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.
- 3) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je objednávateľ povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

### IV. Práva a povinnosti objednávateľa a cestujúceho

- 1) K základným právam objednávateľa a cestujúceho patrí najmä:
  - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b) právo vyžadovať od CK Ztour informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - d) právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
  - e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
  - f) právo na kontakt na zástupcu CK Ztour, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.
  - g) právo pred začatím zájazdu oznámiť CK Ztour na trvanlivom nosiči, že zájazdu sa namiesto niektorého z cestujúcich zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť

súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK Ztour účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK Ztour v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu. Dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK Ztour informuje. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK Ztour oprávnená postupovať podľa článku II., ods. 2 v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

2) K základným povinnostiam objednávateľa a cestujúceho patrí najmä:

a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve o zájazde, vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť prípadne ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb podľa požiadavky CK Ztour,

V prípade riadneho nesplnenia tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK Ztour všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK Ztour vznikla.

b) zabezpečiť u osôb vo veku do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,

c) nahlásiť cudzích štátnych príslušníkov uvedených v Zmluve o zájazde,

V opačnom prípade CK Ztour nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných zmluvných podmienok, a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť.

e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK Ztour svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

f) prevziať od CK Ztour doklady potrebné pre čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,

g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša cestujúci,

h) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,

i) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK Ztour alebo jej zástupcami, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov,

j) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK Ztour,

k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK Ztour za neúčast' cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

l) uhradiť škodu, ktorú spôsobil zavineným konaním na dopravnom prostriedku v ubytovacom a inom zariadení alebo inej osobe,

m) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok,

n) v prípade, že cestujúci porušuje Zmluvu o zájazde tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve o zájazde, je povinný zaplatiť k bežnej cene takto čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa bežnej cene takto čerpaných služieb. Rovnako v prípade, že v rozpore s uzavretou Zmluvou o zájazde služby čerpá osoba, ktorá nebola uvedená v Zmluve o zájazde, je objednávateľ povinný zaplatiť k bežným cenám čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške bežnej ceny takto čerpaných služieb.

3) K povinnostiam objednávateľa ďalej patrí:

a) zoznámiť všetkých cestujúcich uvedených v Zmluve o zájazde s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK Ztour obdrží,

b) zabezpečiť, aby všetci cestujúci plnili základné povinnosti cestujúcich, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý cestujúci.

## V. Povinnosti a práva CK Ztour

1) CK Ztour je povinná pred uzatvorením Zmluvy o zájazde informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa rozsahu služieb uvedených v Zmluve o zájazde, ktoré sú jej známe, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

2) CK Ztour je povinná mať uzatvorenú Zmluvu o poistení pre prípad úpadku cestovnej kancelárie, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípade úpadku CK Ztour.

3) CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK Ztour je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK Ztour poskytnutím pomoci cestujúcemu.

4) CK Ztour nie je povinná poskytnúť cestujúcim plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

## **VI. Zmena dohodnutých podmienok**

A. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

1) Ak je CK Ztour nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy o zájazde alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK Ztour informuje objednávateľa o

a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstúpného,

c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne,

d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd objednávateľovi ponúknutý.

Ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK Ztour je povinná vrátiť objednávateľovi všetky platby uskutočnené objednávateľom bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.

2) Zmluvné strany sa dohodli, že CK Ztour je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky Zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK Ztour bude informovať objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu, v prípade preobsadenia alebo technologických problémov ubytovacej kapacity, za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

B. Počas čerpania služieb:

1) CK Ztour je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK Ztour nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK Ztour povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo

- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo

- poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo

- poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo

- zabezpečiť iné práva podľa zákona.

2) CK Ztour nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK Ztour).

## **VII. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde a odstúpné**

1) Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpné.

2) Výška odstúpného zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Odstúpné predstavuje skutočne vzniknuté náklady, najmenej však

a) 45 a viac dní pred začatím zájazdu 30% za každého účastníka zájazdu z vopred stanovenej ceny + poistné,

b) 44 až 30 dní pred začatím zájazdu 40 % za každého účastníka zájazdu z vopred stanovenej ceny + poistné,

c) 29 až 22 dní pred začatím zájazdu 50 % za každého účastníka zájazdu z vopred stanovenej ceny + poistné,

d) 21 až 10 dní pred začatím zájazdu 75 % za každého účastníka zájazdu z vopred stanovenej ceny + poistné,

e) 9 a menej dní pred začatím zájazdu 100 % za každého účastníka zájazdu z vopred stanovenej ceny + poistné.

3) Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy, teda deň, kedy CK Ztour preukázateľne prijala písomné oznámenie o odstúpení. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba (deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd).

4) V prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde iba niektorého cestujúceho alebo viacerých cestujúcich uvedených v Zmluve o zájazde z jednej jednotky ubytovacieho zariadenia sa vypočíta nová celková cena zájazdu pre cestujúcich pre príslušnú ubytovacu jednotku (napríklad príplatok za jednolôžkovú izbu alebo uplatnenie ceny za základné lôžko pre osobu, ktorá bola pôvodne umiestnená na prístelke a podobne). V takomto prípade je objednávateľ povinný zaplatiť okrem odstúpného podľa článku VII. ods. 2) aj novú celkovú cenu zájazdu pre príslušnú ubytovacu jednotku a ďalšie náklady vzniknuté týmto odstúpením.

- 5) V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.
- 6) V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej Zmluvy o zájazde na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK Ztour schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od Zmluvy o zájazde, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak, minimálne však 15 € za každú zmenu.
- 7) CK Ztour môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu objednávateľovi spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
- a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote určenej v Zmluve o zájazde, najneskôr však
    - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
    - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
    - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo
  - b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK Ztour plniť zmluvu o zájazde a CK Ztour oznámi objednávateľovi odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.
- 8) Pri Zmluve o zájazde uzatvorenej mimo predajného miesta je objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o zájazde. Oprávnenie objednávateľa podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva objednávateľa odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde je vylúčené právo objednávateľa odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.
- 9) CK Ztour má právo odrátať odstupné od zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK Ztour je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy o zájazde.

### **VIII. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu**

- 1) CK Ztour zodpovedá za porušenie Zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy o zájazde“). CK Ztour nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámca zájazdu, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo od inej organizácie.
- 2) Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, je objednávateľ, resp. cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK Ztour alebo jej poverenému zástupcovi.
- 3) CK Ztour je povinná vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, alebo ak to nespôsobí CK Ztour neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
- 4) Ak CK Ztour nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
- a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo
  - b) nižšej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
- 5) Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 4 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK Ztour poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
- 6) Ak CK Ztour nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku a ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4 tohto článku, cestujúci má právo
- a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK Ztour náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
  - b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde.
- 7) CK Ztour je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak
- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 4 písm. a), všetko tohto článku,
  - b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4 písm. b) tohto článku,
  - c) cestujúci v súlade s odsekom 5 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
  - d) cestujúci podľa odseku 6 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.
- 8) Objávateľ má právo uplatniť reklamáciu zájazdu písomnou formou do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde. Ak je to možné, objednávateľ pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

- 9) CK Ztour je povinná odpovedať na reklamáciu písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie. Reklamácia podaná elektronickou poštou (email) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je zákazníkovi spätne potvrdené jej zaregistrovanie.
- 10) Objednávateľ má právo na primeranú zľavu podľa odseku 4 písm. b), odseku 5 alebo odseku 6, všetko tohto článku. Ak CK Ztour nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil objednávateľ alebo cestujúci, je povinná objednávatelovi do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo objednávatel'a požadovať náhradu škody.
- 11) Objednávateľ je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať aj priamo zmluvnému predajcovi, prostredníctvom ktorého si zájazd zakúpil. Zmluvný predajca je v takom prípade povinný postúpiť doručený podnet CK Ztour bezodkladne. Deň doručenia podnetu zmluvnému predajcovi sa považuje za deň doručenia CK Ztour.
- 12) Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je cestujúci povinný poskytovať CK Ztour maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil.
- 13) Ak objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK Ztour vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK Ztour porušila jeho práva, a tiež ak CK Ztour na reklamáciu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia.
- 14) Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií vydáva CK Ztour Reklamačný poriadok, ktorý je k dispozícii na všetkých predajných miestach CK Ztour, u poverených zástupcov CK Ztour v miestach pobytu alebo v cieľových miestach zájazdu, a tiež na internetovej stránke [www.ztour.sk](http://www.ztour.sk).

### **IX. Cestovné poistenie**

- 1) Súčasťou ponuky zájazdov CK Ztour je cestovné poistenie pre cestujúcich. V rámci rozsahu cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávatelovi resp. cestujúcim vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od Zmluvy o zájazde najmä v prípade nehody, ochorenia, úmrtia v rodine a pod. Presný rozsah krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti.
- 2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi objednávatelom resp. cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. V rokovaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovacia spoločnosť v priamom vzťahu k objednávatelovi resp. k cestujúcemu a CK Ztour neprislúši posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

### **X. Ochrana osobných údajov**

- 1) Osobné údaje objednávatel'a a cestujúcich v rozsahu meno, priezvisko, titul, bydlisko, dátum narodenia, emailová adresa objednávatel'a, telefónne číslo objednávatel'a, číslo cestovného pasu resp. občianskeho preukazu cestujúcich, sú spracúvané za účelom uzatvorenia a plnenia Zmluvy o zájazde, t.j. pre písomnosti priamo súvisiace so zabezpečením zájazdu, poistením zájazdu, zabezpečením ubytovania a dopravy vrátane riešenia všetkých ďalších otázok záväzkového vzťahu založeného Zmluvou o zájazde. V súlade s platnou legislatívou sa na spracúvanie osobných údajov nevyhnutných na plnenie Zmluvy o zájazde súhlas dotknutej osoby nevyžaduje.
- 2) Tretie strany, ktorým sú osobné údaje klientov poskytnuté: zmluvné cestovné poisťovne, zmluvné cestovné kancelárie, zmluvné letecké spoločnosti, zmluvné autobusové dopravné spoločnosti, ubytovacie zariadenia podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve o zájazde.
- 3) Tretie krajiny, do ktorých sa predpokladá prenos osobných údajov: krajina členského štátu EU, v ktorej sa nachádza ubytovacie zariadenie podľa miesta pobytu klienta uvedeného v Zmluve o zájazde.
- 4) CK Ztour používa osobné údaje objednávatel'a a cestujúcich na základe "Zásad ochrany osobných údajov v spoločnosti Cestovná kancelária Zemplintour, s.r.o.", tak ako sú uvedené na internetovej stránke [www.ztour.sk](http://www.ztour.sk).

### **XI. Záverečné ustanovenia**

- 1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK Ztour len vtedy, ak nie je CK Ztour stanovený či vopred s objednávatelom dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné zmluvné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 3) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK Ztour o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače a CK Ztour si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s objednávatelom.
- 4) Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK Ztour nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019.