

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK MADO

Nasledujúce podmienky platia pre všetky zahraničné zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované CK MADO. Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch nadobúdajú platnosť podpisom objednávateľa na Zmluve o obstaraní zájazdu (prihláške) (ďalej iba zmluva o zájazde). Objednávateľ je povinný oboznámiť sa so "Všeobecnými zmluvnými podmienkami účasti na zájazdoch" (ďalej iba Všeobecné zmluvné podmienky). Podpisom zmluvy potvrdzuje, že sú mu tieto informácie a podmienky známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

I. ZMLUVNÝ VZŤAH

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú na jednej strane Ing. Marián Vaňo - MADO, Jesenského 15, 972 01 Bojnice (ďalej iba CK MADO) a na strane druhej fyzická alebo právnická osoba, ako účastník zájazdu CK MADO. Zmluvný vzťah sa riadi ustanoveniami občianskeho a obchodného zákonníka. CK MADO organizuje účasť na zájazdoch slov. št. príslušníkom, podnikateľským subjektom, príp. cudzincom.

Zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK MADO vzniká:

a - pre kolektívy: písomným potvrdením zmluvy o zájazde, ktorá je podpísaná preukázateľne oprávneným zástupcom, ktorý v plnom rozsahu zodpovedá za oboznámenie účastníkov kolektívneho zájazdu so "Všeobecnými zmluvnými podmienkami" a súhlasí s nimi v ich mene. Súčasťou potvrdenia musia byť tieto náležitosti: predmet (názov) zájazdu, program zájazdu, termín zájazdu, platobné podmienky, minimálny počet účastníkov.

b - pre jednotlivca: potvrdením riadne vyplnenej, objednávateľom podpísanej zmluvy o zájazde. Za neplnoleté deti podpisuje zmluvu o zájazde zákonný zástupca. Za pravdivosť údajov uvedených v zmluve o zájazde zodpovedá osoba, ktorá ju podpísala a tým vyjadrila súhlas so „Všeobecnými zmluvnými podmienkami“. Podpísaná zmluva o zájazde je neprenosná na ďalšiu fyzickú osobu bez súhlasu CK MADO.

II. PLATENIE, CENY

Cena sa uzatvára na základe dohody medzi objednávateľom a CK MADO. V dojednanej cene sú zahrnuté všetky služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade so „Všeobecnými zmluvnými podmienkami“. Pri podpísaní zmluvy o zájazde je objednávateľ povinný zaplatiť podľa typu zájazdu buď 50% z ceny alebo celú sumu. Doplatok 50 % musí objednávateľ uhradiť najneskôr 30 dní pred termínom odchodu na zájazd spôsobom:

a - v hotovosti v CK MADO,

b - poštovou poukážkou (termínom zaplataenia poštovou poukážkou sa rozumie termín, kedy CK MADO obdrží úhradu),

c - faktúrou (termínom zaplataenia faktúrou sa rozumie termín, kedy je na účet CK MADO pripísaná požadovaná čiastka - je potrebné, aby objednávateľ uvádzal ako variabilný symbol číslo faktúry – ak nie je dohodnuté inak)

Pri doplatku je objednávateľ povinný uhradiť čiastku, ktorá s ním bola dojednaná v deň podpísania Zmluvy o zájazde. Prípadné zľavy vyhlásené CK MADO po dátume podpisu zmluvy o zájazde objednávateľom neoprávňujú objednávateľa na zľavnenú cenu.

Na základe individuálneho želania objednávateľa môže CK MADO, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Napr. (zmena termínu, zmena ubytovacieho zariadenia, zmena mena účastníka zájazdu a i.). Za vykonanie takýchto zmien sa účtuje poplatok 7 € / osoba. V prípade storna (zrušenie účasti) jednej alebo viacerých osôb v ubytovacom zariadení uvedeného na zmluve o zájazde musí zostávajúca osoba priplatiť za zvyšné lôžka plnú sumu podľa cenníka CK MADO LETO 2018.

Účasť na zájazde je podmienená:

- zaplatením plnej sumy podľa cenníka za objednané služby

- uskutočnením zájazdu

- dostavením sa na miesto v stanovenom čase a s platným cestovným dokladom (pas alebo OP)

Všetky ceny sú v € (eurách). CK MADO si vyhradzuje právo zmeny cien v prípade závažných, vopred nepredvídateľných okolností, ako sú zmeny daňových predpisov SR, zmeny cestných poplatkov resp. cien pohonných hmôt pri zakúpení zájazdu vrátane autobusovej dopravy organizovanej CK MADO a pod. do 21 dní pred nástupom.

III. ZMLUVNÉ POKUTY

Objednávateľ má právo zrušiť zmluvu o zájazde s CK MADO v mieste zakúpenia zájazdu . Pri zrušení zmluvy o zájazde je účastník povinný osobne alebo písomne (doporučeným listom) odovzdať potvrdený diel zmluvy o zájazde CK MADO. Pri odoslaní písomného storna zájazdu poštou je pre stanovenie zmluvnej pokuty rozhodujúci dátum odoslania, pri osobnom odovzdaní dátum prezenčnej pečiatky CK MADO.

Pri zrušení zmluvy o zájazde účtuje CK MADO zmluvné pokuty za každú prihlásenú osobu a z ceny zájazdu vo výške:

- viac ako 45 dní pred odchodom: skutočné náklady alebo minimálne 45 € / osoba

- 44 - 30 dní pred odchodom: 30% z ceny zájazdu

- 29 - 21 dní pred odchodom: 50% z ceny zájazdu

- 20 - 16 dní pred odchodom: 75% z ceny zájazdu

- 15 - 6 dní pred odchodom: 90% z ceny zájazdu

- 5 dní a menej pred odchodom 100% z ceny zájazdu

V prípade, že sa objednávateľ nedostaví na zájazd , nemá nárok na vrátenie ním zaplatenej čiastky. V prípade, že objednávateľ v priebehu zájazdu svojvoľne nevyčerpá niektorú zo zaplatených služieb, nemôže uplatniť nárok na finančnú náhradu za nevyčerpané služby. Účastník, ktorý počas zájazdu poruší zákonné predpisy príslušného štátu, nerešpektuje program zájazdu, odmieta riadiť sa pokynmi sprievodcu príp. šoféra, môže byť vylúčený z pokračovania zájazdu a vrátený na vlastné náklady späť, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu za nevyužitú službu. Vylúčená je preprava osôb v podnapitom stave. Z prepravy však môžu byť vylúčení aj účastníci, ktorí napr. v prípade oneskorenia slovne napádajú zástupcu CK MADO alebo sa vulgárne a hrubo vyjadrujú o tejto spoločnosti a jej zástupcoch. V prípade vylúčenia z prepravy alebo zájazdu zaniká nárok objednávateľa na úhradu nečerpaných služieb.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA:

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:

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 zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách

d) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, príp. cenníku, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný

e) právo na reklamáciu nedostatku a vybavenie v súlade s čl. VII týchto „Všeobecných zmluvných podmienok.“

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK

b) zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, podobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje

c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov

d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s čl. II týchto „Všeobecných zmluvných podmienok“ e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb

g) mať u seba platný cestovný doklad, príp. vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje.

Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržením týchto predpisov znáša účastník zájazdu

h) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program

i) každý zákazník je osobne zodpovedný za dodržanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších bezpečnostných predpisov ako i zákona a zvyklostí krajiny a miest, do ktorých cestuje. Dbá i na to, aby platnosť pasu po skončení zájazdu bola minimálne 6 mesiacov. Cudzí štátni príslušníci si obvykle zabezpečujú vízum samostatne a CK MADO nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi zákazníka. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov, nesie zákazník na svoju ťarchu.

3. K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb ďalej patrí: a) poveriť oprávneného zástupcu, s ktorým CK bude komunikovať a ktorý oboznámi svojich účastníkov s týmito „Všeobecnými podmienkami“ a informáciami, ktoré od CK dostane

4. V zmysle zákona 391/2015 Z.z. má objednávateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu ak objednávateľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva a CK Mado na jeho žiadosť odpovedala zamietavo, alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia.

V. PRÁVA A POVINNOSTI CK MADO

1. K základným právam CK MADO patrí:

a) CK MADO si vyhradzuje právo na úplné alebo čiastočné odstúpenie od zmluvy o zájazde s objednávateľom v prípade okolností, ktoré nastanú vo vnútri alebo vonku cestovnej kancelárie a ktoré nebolo možné očakávať, vyhnúť sa im alebo ich oddialiť a v dobe spísania zmluvy o zájazde neboli tieto okolnosti CK MADO známe

b) Pre realizáciu každého zájazdu je stanovený minimálny počet 35 účastníkov. Ak CK zruší zájazd z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov, je povinná túto skutočnosť oznámiť objednávateľovi najneskôr 10 dní pred odchodom.

c) CK MADO si vyhradzuje právo na zmenu dátumu a hodiny príchodu, ako aj na zmenu trasy a vecného i časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov, ktoré majú priamy alebo nepriamy dopad na kalkuláciu ceny zájazdu alebo mimoriadnych okolností (neistá politická alebo vojenská situácia v navštívenej zemi, štrajky, dopravné problémy a poruchy, nešťastia a ďalšie okolnosti, ktoré CK MADO nemohla ovplyvniť)

d) CK MADO nepreberá vo vyššie uvedených prípadoch zodpovednosť za dôsledky vyplývajúce zo zmeny programu a ceny zájazdu. Rovnako nepreberá zodpovednosť za zmeny programu a služieb z dôvodu zásahu vyššej moci v priebehu zájazdu. V tomto prípade môže CK MADO zaistiť len služby v súlade so svojimi možnosťami. CK MADO si vyhradzuje právo na zmenu ubytovacieho zariadenia, ak je táto zmena spôsobená zo strany zahraničného partnera. V takom prípade CK MADO garantuje ubytovanie v inom ubytovacom zariadení minimálne na rovnakej kvalitatívnej úrovni.

2. K základným povinnostiam CK MADO patrí:

a) mať uzatretú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, ak cestovná kancelária neposkytne objednávateľovi dopravu, ak je táto súčasťou zájazdu, alebo nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok, ak sa zájazd neuskutočnil

b) pred uzatvorením zmluvy o zájazde 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

c) ak CK MADO neposkytne zákazníkovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, je povinná zabezpečiť ju organizačne, pričom finančné zabezpečenie dopravy poskytne poisťiteľ, d) odovzdať spolu so zmluvou o zájazde doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom, e) oznámiť objednávateľovi zrušenie zájazdu, resp. akúkoľvek inú zmenu zájazdu ihneď, ako táto zmena nastala, f) CK MADO nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb

VI. ZÁVÄZKY PRI ZMENE PROGRAMU A POSKYTNUTÝCH SLUŽIAB

a) pri zrušení zájazdu je CK MADO povinná vrátiť objednávateľovi zloženú zálohu v plnej výške bez ďalších náhrad a v prípade, že objednávateľ požiada, bude prednostne zaradený na voľné miesto v inom termíne

b) pri závažných zmenách programu, ceny, miesta ubytovania a druhu dopravy je CK MADO povinná vyžiadať si súhlas účastníka. V prípade týchto závažných zmien má účastník právo od zmluvy odstúpiť bez zmluvnej pokuty. Ak účastník neoznámí odstúpenie od zmluvy v lehote stanovenej CK MADO, CK MADO má za to, že so zmenou súhlasí. Za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena hotela alebo apartmánov v rovnakej alebo vyššej kategórii, prípadne kvalite, zvýšenie ceny do výšky 10% (vrátane) z dôvodov uvedených v čl. II týchto „Všeobecných zmluvných podmienok“, zmena trasy a zmena miesta v rámci danej oblasti.

VII. REKLAMÁCIA

V prípade, že CK MADO neposkytne všetky služby predmetného zájazdu v plnom rozsahu a kvalite, má objednávateľ právo na reklamáciu. Reklamácia musí byť uplatnená ihneď po vzniku udalosti v mieste pobytu u zástupcu CK s uvedením dôvodov. Cestovná kancelária je oprávnená pri vybavovaní reklamácie v mieste konania zájazdu riešiť reklamáciu poskytnutím náhradnej služby, či inou zodpovedajúcou kompenzáciou. Ak sa zástupcovi CK nepodarí na mieste zjednať nápravu, spíše s objednávateľom reklamačný protokol. Tento protokol je podmienkou pre uznanie reklamácie. Protokol musí byť spísaný v dvoch vyhotoveniach a podpísaný zástupcom CK alebo dodávateľom služby a objednávateľom, ktorý obdrží jeden exemplár. Objednávateľ má nárok na reklamáciu priamo v CK najneskôr do 3 mesiacov odo dňa návratu zo zájazdu. Po uplynutí tejto stanovenej lehoty objednávateľovi zaniká právo na reklamáciu. Pokiaľ objednávateľ nevyužije zabezpečené služby, nevzniká mu nárok na náhradu ani zľavu.

VIII. CESTOVNÉ POISTENIE

a) V cene každého zájazdu je zahrnuté poistenie pre prípad úpadku CK MADO v zmysle zákona č.281/2001 Zb. z. Toto zákonné poistenie je zárukou istoty a bezpečnosti Vami vynaložených finančných prostriedkov na dovolenku. Zároveň Vám za príplatok ku každému zájazdu ponúkame komplexné cestovné poistenie poisťovne UNION a.s. Cena komplexného poistenia je uvedená v cenníku CK MADO a na zmluve o zájazde. Obsah komplexného cestovného poistenia, presný rozsah krytia a podmienky komplexného cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávateľ obdrží od CK MADO. Tento rozsah poistného je vzhľadom na cenu veľmi výhodný, jeho rozsah je podstatne väčší ako obvykle ponúkané poistenia zahraničných ciest. Zvlášť dôležité je napr. poistenie stornoplatku, zodpovednosti za škodu a poistenie predčasného návratu a nečerpaných služieb. Preto Vám zakúpenie tohto balíka poistenia doporučujeme aj v prípade, že máte poistenie liečebných nákladov ako súčasť životnej poisťky alebo platobnej karty.

b) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovnía v priamom vzťahu k účastníkovi a CK MADO neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

a) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok účasti na zájazdoch sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK MADO len vtedy, ak nie je cestovnou kanceláriou MADO stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

b) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu „Všeobecné zmluvné podmienky“ známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma. c) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK MADO spracovávala jeho osobné údaje, vrátane rodného čísla, za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK MADO a pre aktivizačnú činnosť. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zájazde. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK MADO a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK MADO ponúkať a poskytovať. d) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK MADO o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k dátumu 01.11.2017 a CK MADO si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.