

# Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie GEMATOUR, s.r.o

GEMATOUR s.r.o so sídlom Palárikova 98, 022 01 Čadca, zabezpečuje služby stravovacie, ubytovacie a dopravné, vrátane doplnkových služieb štandardné a forfaitové.

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Vzájomný vzťah a právny pomer medzi CK GEMATOUR a.s. so sídlom Palárikova 98, 022 01 Čadca (ďalej len CK GEMATOUR) a objednávateľom (zákazníkom), sa riadi zákonom č. 281/2001 Zb. zákonov o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr, ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a je upravený v týchto podmienkach účasti na zájazdoch CK GEMATOUR a objednávateľom. Všeobecné podmienky CK GEMATOUR sú platné pre všetky zájazdy a iné služby cestovného ruchu poskytované CK, tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy medzi CK a objednávateľom.

## 2. ÚČASTNÍCI ZÁJAZDU

- CK GEMATOUR, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom vlastného predajného miesta alebo externých autorizovaných predajcov a
- objednávateľ (zákazník). Osoby mladšie ako 15 rokov sa môžu zúčastniť zájazdu len v sprievode dospelého osoby staršej ako 18 rokov. Účastníci vo veku 15-18 rokov sa môžu zájazdu zúčastniť len s vysloveným súhlasom ich zákonného zástupcu, ak sa tento zástupca zájazdu nezúčastní.

## 3. VZNIK ZMLUVNÝCH VZŤAHOV

Zmluvný vzťah medzi CK GEMATOUR a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde, t.j. prijatím zákazníkom podpísanej zmluvy o zájazde a potvrdením zo strany CK. Právo účasti na zájazde zákazníka vzniká:

- pri riadne vyplnení a podpísaní zmluvy a zaplatení 50% zálohy z ceny zájazdu,
- doplatok je zákazník povinný vložiť vždy najneskôr do 30-tich dní pred odchodom,
- pre prípad rezervácie v lehote kratšej ako 30 dní pred plánovaným odchodom je celková cena zájazdu splatná zároveň s uzavretím cestovnej zmluvy,
- v prípade, že zákaznikom odsúhlasený návrh predloženej zmluvy, je doručený do CK až po vyznačenej lehote, prípadne ak je cestovná zmluva vyplnená zo strany zákazníka neúplná, alebo v rozpore s týmito Všeobecnými podmienkami, je CK oprávnená predat zájazd ďalšiemu záujemcovi,
- cestovná zmluva platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené

## 4. DOHODNUTÉ SLUŽBY

- Rozsah zmluvne zjednaných služieb je záväzný rozpis služieb uvedený na cestovnej zmluve a v katalógovej ponuke.
- Dĺžka zájazdu je určená termínmi uvedenými na cestovnej zmluve, odchod a príchod budú potvrdené v cestovných pokynoch, najneskôr 7 dní pred odchodom.
- Klienti sú v deň príchodu ubytovaní najneskôr o 14 hodine a v deň odchodu musia opustiť ubytovanie do 12 hodiny. Včasný príchod či neskorý odchod nie sú dôvodom k dlhšiemu používaniu izby.
- Za časové posuny začiatku a čerpania služieb v rámci jedného dňa, rovnako ako služby nečerpané z dôvodu oneskorenia dopravy, nemôže CK GEMATOUR poskytovať záruky a žiadnu náhradu.
- Zákazníci sú povinní dostaviť sa na miesto nástupu transferu včas, a to najneskôr 15 min. pred plánovaným odchodom. Ak sa zákazník v lehote určenej nedostaví, je povinný si transfer zabezpečiť sám a na vlastné náklady. Akákoľvek zmena je možná len so spätným potvrdením CK.

## 5. CENOVÉ PODMIENKY

- Ceny zájazdov organizované CK GEMATOUR sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK GEMATOUR a zákazníkom. Orientačné ceny zájazdov a služieb poskytovaných CK sú uvedené v katalógu alebo cenníku, ktorý tvorí jeho prílohu. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde.
- Katalógové ceny sú kalkulované kurzom zahraničných mien, ktorý je platný v čase, kedy je katalóg daný do tlače.
- CK GEMATOUR je oprávnená zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
  - zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok
  - zvýšeniu kurzu zahraničných mien použitých na určenie cien zájazdov v priemere viac ako 10%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA (ZÁKAZNÍKA)

### I. Práva objednávateľa:

- právo na riadne a včasné poskytnutie dohodnutých a zaplatených služieb, pokiaľ bez zavinenia CK GEMATOUR dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu
- právo na oboznámenie sa so zmenami zájazdu, rozsahu služieb a ceny, na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu
- právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza na zmluve o obstaraní zájazdu pred nepovolnými osobami
- právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu (najmenej 30 dní) o zmene osôb v zmluve o zájazde
- právo na reklamáciu podľa článku 10.

### 2. Povinnosti objednávateľa:

- povinnosť pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde, ktoré sú potrebné k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb
- zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka
- zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje
- zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 3 a preukázať sa dokladom o zaplatení
- prevziať si od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb (ubytovacie a cestovné doklady a pokyny)
- mať u seba platný cestovný doklad, vízum, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržiavaním týchto predpisov znáša účastník sám
- objednávateľ je povinný akékoľvek závädy a odchýlky od objednaných služieb bezodkladne po zistení oznámiť písomne zástupcovi CK
- je povinný zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu
- je povinný uhradiť akúkoľvek škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostredí, v ubytovacom zariadení
- riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program.

## 7. POVINNOSTI A PRÁVA CK GEMATOUR

- CK GEMATOUR je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach.

- CK GEMATOUR je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe, ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie.
- CK GEMATOUR nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenie nad rámec dopredu dohodnutých a zaplatených služieb.

## 8. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE ÚČASTI NA ZÁJAZDE ZO STRANY CK

- Ak nastanú nezavinené okolnosti, ktoré CK GEMATOUR bráni poskytnúť služby podľa stanovených či zjednaných podmienok, je oprávnená vykonať zodpovedajúce zmeny (napr. zmenu programu, stravy a pod.), prípadne služby alebo zájazd zrušiť. Také zmeny CK alebo predajca oznámi zákazníkovi bez zbytočného odkladu. Ak zákazník neodstúpi od zmluvy bez zbytočného odkladu alebo v lehote, ktorá mu bude oznámená pri zmene dohodnutých podmienok, cien, bude sa mať za to, že so zmenami súhlasí.
- CK GEMATOUR si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, dopravné problémy,...), ktoré CK GEMATOUR nemohla predvídať ani ovplyvniť.
- Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy, a to bez akýchkoľvek stornovacích poplatkov:
  - pri zrušení služieb alebo zájazdu zo strany CK GEMATOUR alebo pri záväznej zmene programu alebo spôsobe prepravy
  - pri zvýšení ceny zájazdu o viac ako 10% pôvodne stanovenej, čo zákazníkovi oznámi najneskôr 21 dní pred zahájením zájazdu.
- CK GEMATOUR má právo prevádzať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program a zabezpečiť služby. V tomto prípade je CK GEMATOUR povinná:
  - zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu možno rovnakom alebo podobnom pôvodným podmienkam,
  - vrátiť zákazníkovi plnú cenu služieb, za ktorú nebolo poskytnuté náhradné plnenie, a to neodkladne najneskôr do 5 pracovných dní od vybavenia reklamácie, - ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK povinná vrátiť zákazníkovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytovanými službami.

## 9. ZMENY V REZERVÁCI, ZRUŠENIE ZÁJAZDU ZÁKAZNÍKOM, STORNOVACIE POPLATKY

- Zákazník je oprávnený zrušiť svoju zmluvu kedykoľvek pred odchodom na zájazd. Zrušenie musí byť vykonané písomne a spôsobom nepochybným. Za dátum zrušenia sa považuje dátum doručenia písomného oznámenia o zrušení zájazdu.
- Stornovacie poplatky sa účtujú za každého jedného prihláseného zákazníka z celkovej ceny zájazdu v nasledujúcej výške:
  - 45 a viac dní 16,60 €/500 Sk za každého účastníka zájazdu
  - 44 – 30 dní 10% z ceny objednaných služieb
  - 29 - 20 dní 20% z ceny objednaných služieb
  - 19 – 14 dní 40% z ceny objednaných služieb

- 13 – 8 dní 60% z ceny objednaných služieb
  - 7 - 4 dni 80% z ceny objednaných služieb
  - 3 a menej dní 100% z ceny objednaných služieb
- Ak dôjde k zrušeniu z mimoriadne závažných dôvodov (ochorenie, úmrtie) sú stornovacie poplatky poistené do výšky 80% účtovaných nákladov. Toto sa netýka základného stornovacieho poplatku pri storne viac než 45 dní pred odchodom zájazdu. Všetci zákazníci sú poistení CK GEMATOUR po celú dobu čerpania objednaných služieb.
  - Ak sa zákazník nedostaví či zmešká odchod zájazdu, prípadne musí byť pred začiatkom cesty, či v priebehu vylúčený z účasti na zájazde, nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie už zaplatenej ceny zájazdu.
  - Zmena rezervácie bude vykonaná za paušálny poplatok 16,60 €/500 Sk za 1 zmenu v čase kratšom než 45 dní pred odchodom na zájazd.

## 10. REKLAMÁCIA POSKYTNUTÝCH SLUŽIEB

V prípade, že zájazd alebo iné plnenia neprebiehajú podľa zmluvných podmienok, je zákazník oprávnený vykonať reklamáciu. Reklamáciu zákazník uplatňuje najskôr u zástupcu alebo delegáta či sprievodcu CK v mieste konania zájazdu, písomnou formou, aby mohla byť včas zjednaná náprava na danom mieste.

V prípade, že reklamácia nebude včas a písomne podaná, vystavuje sa zákazník riziku, že sa obmedzí alebo zanikne nárok na uznanie reklamácie a úhradu všetkých neskoršie vzniknutých škôd. Nárok na reklamáciu je nutné uplatniť najneskôr do 3 mesiacov po skončení zájazdu.

## 11. POISTENIE

Zákonné poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK nie je zahrnuté do ceny zájazdov. V cene zájazdov nie je zahrnuté komplexné cestovné poistenie, ktoré si urobí každý zákazník sám. Zmluva o komplexnom cestovnom poistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a zákazníkom, to znamená, že prípadnú poistnú udalosť rieši objednávateľ priamo s poisťovňou. Komplexné poistenie zahŕňa i poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde (choroba, nehoda).

## 12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Platnosť týchto všeobecných podmienok sa vzťahuje na služby poskytované CK GEMATOUR len vtedy, pokiaľ nie je CK stanovený alebo vopred zjednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

Zákazník potvrdzuje podpisom zmluvy o obstarávaní zájazdu podľa týchto všeobecných podmienok, že sú mu známe, rozumie ich a súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich akceptuje.

Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK GEMATOUR o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v čase tlače a CK GEMATOUR si vyhradzuje právo na ich zmenu do času uzatvorenia zmluvy so zákazníkom.

Konverzný kurz 1 Euro = 30,1260 Sk