

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIEKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE AWERTOUR, SPOL. S.R.O.

I. Úvodné ustanovenie

Cestovná kancelária AWERTOUR, spol. s r.o. (ďalej len CK) zabezpečuje všetky druhy služieb cestovného ruchu pre domácich a zahraničných klientov. Služby zabezpečuje priamo alebo sprostredkovaním cez iné cestovné kancelárie.

II. Zmluva o zájazde

CK vstupuje do zmluvného vzťahu prostredníctvom vlastného predajného miesta, alebo externých autorizovaných predajcov. Zmluva o zájazde (prihláška) medzi CK a objednávatelom vzniká prijatím záväznej prihlášky na zájazd a uhradením zálohy alebo plnej ceny zájazdu. Jej obsahom je poskytnutie služby cestovného ruchu v rozsahu a za podmienok uvedených v ponukách zájazdov a upresnených v podrobných pokynoch pre účastníka zájazdu. K prihláseniu na zájazd je nutné podať riadne vyplnenú prihlášku na tlačive CK jednotlivcom, alebo vystavením objednávky organizáciou. Za správnosť údajov uvedených na prihláške, resp. objednávke zodpovedá v plnom rozsahu objednávatel (klient). Za neplnoleté deti podpisuje prihlášku zákonný zástupca. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov ostatných osôb uvedených na zmluve ručí objednávatel ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Prevzatie písomnej prihlášky a ďalších potrebných dokladov odsúhlasí CK potvrdením.

III. Cenové a platobné podmienky

Cena zájazdu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi CK a objednávatelom. Pri podaní prihlášky, resp. objednávky je klient povinný uhradiť zálohu vo výške 50% z ceny zájazdu. Doplatok do plnej výšky je klient povinný uhradiť najneskôr 40 dní pred dňom nástupu na zájazd ak nebolo dohodnuté inak. Ak objednávatel neuhradí dohodnutú cenu zájazdu v stanovenom termíne, môže CK od zmluvy odstúpiť. Ceny zájazdov sú kalkulované ku dňu 1.1.2025. CK si vyhradzuje právo upraviť cenu zájazdu a dopravy v prípade závažných okolností (zmeny kurzu EUR voči USD o viac ako 5%, ďalej výrazných zmien cien leteckej a autobusovej dopravy viac ako o 5%). Túto zmenu je povinná CK oznámiť klientovi najneskôr 21 dní pred nástupom na zájazd.

IV. Odstúpenie od zmluvy, storno poplatky

Objednávatel má právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu. Odstúpenie od zmluvy o zájazde, je klient povinný urobiť písomne. V takom prípade je však povinný uhradiť všetky náklady (storno poplatky), ktoré v dôsledku odstúpenia vznikli. Pri odoslaní písomného odstúpenia od zmluvy o zájazde poštou alebo e-mailom, je pre stanovenie stornovacieho poplatku rozhodujúci dátum odoslania, pri osobnom odovzdaní dátum uvedený na stornovacom liste. Pri odstúpení od zmluvy o zájazde zájazdu si účtuje CK za každú prihlásenú osobu nasledovné stornovacie poplatky:

1. základný režijný stornovací poplatok 50,- Eur/osoba sa účtuje po zaradení do príslušného zájazdu.
2. zvýšený stornovací poplatok sa účtuje vo výške skutočne vzniknutých nákladov, najmenej však:
 - a) 50,-Eur / osoba, po zaradení klienta do príslušného zájazdu
 - b) 30% z ceny zájazdu pri zrušení účasti od 90 do 61 dní pred odchodom zájazdu
 - c) 50% z ceny zájazdu pri zrušení účasti od 60 do 41 dní pred odchodom zájazdu
 - d) 70% z ceny zájazdu pri zrušení účasti od 40 do 31 dní pred odchodom zájazdu
 - e) 100% z ceny zájazdu pri zrušení účasti v termíne od 30 dní pred odchodom zájazdu
3. zvýšený stornovací poplatok sa účtuje, ak dôjde k neúčasti na zájazde v dôsledku:

- nesprávnych a neúplných údajov na zmluve o zájazde alebo na mennom zozname (v prípade organizovaných skupín)
- nepredložením cestovných dokladov pri zájazdoch do štátov s vízovou povinnosťou v termínoch určených CK
- mimoriadnych a neodvratiteľných okolností, zapríčinených treťou stranou, ktoré bránia CK plniť zmluvu o zájazde
- neúčasti na zájazde, pretože klient sa v stanovený deň a hodinu nedostavil k odchodu, hoci ho CK riadne upovedomila
- vrátenia účastníka z hraníc krajiny, pre nedodržanie pasových, devízových alebo iných predpisov
- žiadosti organizácie o zmenu termínu zájazdu, ktorý organizácia objednala a bol CK potvrdený.

Klient má právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že sa na miesto neho zúčastní iná osoba. Toto právo však môže objednávatel uplatniť bez poplatku v lehote 45 dní pred začiatkom zájazdu. V dobe kratšej je objednávatel povinný zaplatiť všetky poplatky, ktoré touto zmenou nastanú (napr. poplatok za zmenu mena na letenke a pod.)

CK je oprávnená zájazd zrušiť, ak nie je dodržaný minimálny počet účastníkov. Klient musí byť o tom informovaný najneskôr 14 dní pred začatím zájazdu. V tom prípade ponúkne CK zákazníkovi náhradný termín zájazdu, alebo zákazník odberie peniaze za objednané služby späť. Zákazník nemá nárok na ďalšie náhrady. CK si vyhradzuje právo na plné, alebo čiastočné odstúpenie od zmluvy so zákaznikom v prípadoch, ktoré nemôže ovplyvniť. Jedná sa hlavne o zmeny leteckých spoločností a typu lietadiel, posunutím termínu odchodu, zmena poradia jednotlivých akcií počas zájazdu, zmena hotela. CK neručí za následky stávk, povstaní a vojen, nepriaznivých poveternostných podmienok, prírodných katastrof, dopravných kolapsov, vírusových pandémieí a zdržaní na štátnych hraniciach. Náklady účastníka, ktoré vznikli v týchto prípadoch CK nehradí.

V. Cestovné doklady

Každý účastník zahraničného zájazdu musí mať vlastný platný cestovný doklad. Platnosť minimálne 6 mesiacov od termínu ukončenia zájazdu do štátov s vízovou povinnosťou. Deti nad 5 rokov, ktoré sa zúčastnia na zájazde spolu s rodičmi musia mať svoj vlastný pas. Je povinnosťou zákazníka preveriť si pred cestou, či jeho cestovný doklad spĺňa všetky náležitosti, ktoré vyžaduje štát, do ktorého cestuje.

VI. Poistenie

CK sprostredkuje objednávatelovi cestovné poistenie poisťovne Uniqa. Presné znenie poistnej zmluvy a alternatívy poistenia sú k dispozícii v CK. Poistný vzťah vzniká priamo medzi poisťovacou spoločnosťou a účastníkom zájazdu. Cestovné poistenie je možné sprostredkovať len klientovi, ktorý oň prejaví záujem pri objednávke zájazdu, najneskôr však pred úhradou prvej zálohovej platby.

VII. Reklamácia služieb

CK zodpovedá objednávatelovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objednávatel uplatní právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby, alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom resp. delegátom cestovnej kancelárie. Ak nesplní CK povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo zo zákona riadne a včas, musí objednávatel uplatniť svoje právo písomne v CK bezodkladne, najneskôr však do dvoch týždňov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutoční, odo dňa, kedy sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybe poskytnutej službe objednávatel predloží písomný záznam urobený v spolupráci so zástupcom resp. delegátom cestovnej kancelárie alebo dodávateľom služieb. Tento záznam je súčasťou reklamácie. CK je povinná na všetky reklamácie odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní po obdržaní reklamácie.

VIII. Zodpovednosť počas zájazdu

Účastník, ktorý na zájazde poruší zákonné predpisy príslušného štátu, nerešpektuje program zájazdu, odmieta sa riadiť pokynmi sprievodcu, môže byť vylúčený z pokračovania zájazdu a vrátený na vlastné náklady späť, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu za nevyužívané služby.

IX. Zdravotné záležitosti, škody

Každý zákazník cestuje s vedomím svojho zdravotného stavu a s vedomím úhrady nákladov za lekárske služby a liečenia v zahraničí. Zákazník je povinný nahradiť škodu, ktorú spôsobil v priebehu dopravy a pobytu v dopravnom prostriedku a v ubytovacom zariadení. V prípade, že cestujúci v priebehu zájazdu stratí, alebo sú mu odcudzené doklady, je povinný si pre spätnú cestu zabezpečiť nové (náhradné) doklady sám a na svoje náklady. Zákazník sa môže v tomto prípade obrátiť na sprievodcu so žiadosťou o pomoc pri získaní nových, alebo náhradných dokladov pre spätnú cestu.

X. Zvláštne služby

Zvláštne služby nie sú súčasťou ceny zájazdu. Tieto služby platí zákazník zvlášť (jednolôžková izba, zvláštna strava, zabezpečenie víz, zabezpečenie dopravy do miesta odletu, ubytovanie pred odletom v mieste odletu a pod.). Zákazník môže svoje požiadavky uviesť pri podaní prihlášky a tieto zaplatiť súčasne pri úhrade zálohy, alebo doplatku ceny zájazdu. Ak sa na pútnický zájazd prihlási jednotlivec, môže si priplatiť jednolôžkovú izbu. CK Vás môže doubyťovať s inou ženou, alebo mužom, podľa veku a pohlavia, ale iba ak je prihlásených na ten konkrétny zájazd viacej jednotlivcov. V opačnom prípade je tento príplatok povinný.

XI. Súhlas so spracúvaním osobných údajov

11.1. Podpisom Zmluvy dáva objednávateľ CK výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov CK vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu.

11.2. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:

11.2.1. získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom cestovnou kanceláriou CK,

11.2.2. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,

11.2.3. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom CK, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,

11.2.4. využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného Zmluvou.

11.3. Súhlas objednávateľa je platný až do úplného vysporiadania vzájomných práv a povinností zmluvných strán Zmluvy.

11.4. Vo vzťahu k osobám uvedeným v Zmluve, ktoré Zmluvu nepodpisali, osoba podpisujúca Zmluvu potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov CK za účelom ich spracúvania podľa bodov 11.1. až 11.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok; inak zodpovedá za škodu, ktorá CK vznikne.

XII. Ochrana osobných údajov

Ochrana osobných údajov Naša spoločnosť zhromažďuje a spracováva Vami poskytnuté osobné údaje z dôvodu organizačného zabezpečenia zájazdu a marketingovej činnosti v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a nie sú poskytované žiadnej tretej strane. V prípade záujmu o vyradenie z našej databázy máte právo o to písomne požiadať. Vaše želanie budeme samozrejme, rešpektovať. Objednávateľ potvrdzuje svojim podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu svoj súhlas s tým, aby CK spracovávala jeho osobné údaje uvedené v zmluve. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve. Poskytované osobné údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK ponúkať a poskytovať.

XIII. Záverečné ustanovenie

Všeobecné a záručné podmienky CK sú platné pre účasť na všetkých jej zájazdoch a sú súčasťou prihlášky alebo objednávky. Objednávateľ hromadného zájazdu sa podpisom na potvrdenie objednávky zaväzuje informovať ostatných účastníkov zájazdu o týchto podmienkach.

Všeobecné a záručné podmienky cestovnej kancelárie AWERTOUR nadobúdajú platnosť podpisom prihlášky klienta a jej potvrdením zo strany CK.

V Bratislave dňa 1.1. 2025, za cestovnú kanceláriu AWERTOUR spol. s r. o. Ing. Vladimír Maštrla, konateľ