

# VŠEOBECNÉ, ZÁRUČNÉ A STORNOVACIE PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE PRISKA KAPITÁNOVÁ, STELLA MARIS

## Článok I. – Objednávka – vznik zmluvného vzťahu

1. Cestovná kancelária Priska Kapitánová, STELLA MARIS (ďalej len CK) obstaráva svojim zákazníkom účasť na zájazdoch v súlade s platnými právnymi predpismi na základe zmluvy o zájazde, ktorej súčasťou sú „Všeobecné, záručné a stornovacie podmienky účasti na zájazdoch“.
2. Podpisom zmluvy o zájazde zákazník potvrdzuje, že všetky vyššie uvedené podmienky sú mu známe, súhlasí s nimi a prijíma ich. CK nezodpovedá za následky, ktoré postihnú účastníka pri nerešpektovaní a neplnení týchto podmienok, pri nedodržíavaní pokynov na cestu alebo programu zájazdu.
3. V prípade predchádzajúcej rezervácie je záujemca povinný uzavrieť s CK zmluvu o zájazde v dohodnutom termíne. V opačnom prípade ju CK pri neskoršom predložení nemusí od zákazníka prijať.

## Článok II. – Prevzatie prihlášok (objednávok) a ich potvrdenie

1. Zákazník zodpovedá v plnom rozsahu za údaje uvedené v zmluve o zájazde. Za nepľnoleté osoby podpisuje zmluvu o zájazde zákonný zástupca. Prevzatie vyplnenej zmluvy o zájazde potvrdí CK zákazníčkovi na jej kópii a vyinkasuje zálohu vo výške 50 % z celkovej ceny zájazdu.
2. Podpísaním zmluvy o zájazde sa zákazník zaväzuje uhradiť CK cenu zájazdu či pobytu v stanovenej lehote a dodržiavať všetky pokyny CK, ktoré sa týkajú ním vybraného zájazdu.
3. CK akceptuje prihlášky aj elektronickou formou / e:mailom/.

## Článok III. – Druhy a ceny zájazdov

1. CK v rámci organizovaných zájazdov zabezpečuje a poskytuje dopravu, letenky, ubytovanie, stravovacie, prepravné, sprievodcovské a ďalšie služby podľa dohody so zákazníkom.
2. Ceny zájazdov a pobytov uvedené v cenníku, ktorý je súčasťou ponukového katalógu, sú platné, pokiaľ nedôjde k zmenám v cenách poskytovaných služieb, väčším ako 5 %, ktoré vzniknú v dôsledku devalvácie meny, pohybu kurzov medzi Euro a konvertibilnými menami a taktiež zvýšenie cien PHM pri leteckých zájazdoch, ktoré CK nemôže ovplyvniť. Cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde sa nemôže jednostranne zvýšiť v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu.
3. Z účasti na zájazde vyplýva pre zákazníka právo na plnenie tých služieb, ktoré sú súčasťou konkrétneho programu zájazdu a jeho zaplatenej ceny. Ďalšie služby nad rámec dohodnutého rozsahu môže CK poskytnúť len na základe osobitnej písomnej zmluvy a ich následnej úhrady.

## Článok IV. – Cestovné doklady

1. Každý zákazník – účastník zahraničného zájazdu je povinný mať vlastný cestovný pas s platnosťou minimálne 6 mesiacov po termíne návratu zo zájazdu alebo platný Občiansky preukaz. Deti do 5 rokov, ktoré cestujú spolu s rodičmi, musia byť zapísané v cestovnom doklade otca alebo matky, alebo musia mať vlastný cestovný doklad. Deti, nad 5 rokov, ktoré cestujú samostatne, v doprovide s cudzou osobou musia mať splnomocnenie rodičov a musia mať vlastný cestovný doklad.
2. Pri ceste do štátu s vízovou povinnosťou je zákazník povinný odovzdať CK cestovný pas v termíne určenom k vybaveniu vízových formalít.

## Článok V. – Účasť na zájazde

1. Najneskôr 30 dní pred odchodom na zájazd je zákazník povinný doplatiť rozdiel do plnej výšky ceny zájazdu pri leteckých zájazdoch 45 dní.
2. Účasť zákazníka na zájazde je podmienená zaplatením plnej ceny zájazdu pred odchodom a včasným dostavením sa k odjazdu s platným cestovným pasom.
3. Zákazník má právo oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba v lehote do 14 dní pred odchodom na zájazd za predpokladu, že poskytovanie ubytovacích, stravovacích a dopravných služieb zostane nezmenené. CK písomne potvrdí takúto zmenu zmluvou o zájazde uzatvorenou s novým objednávateľom. Pôvodný objednávateľ však nemá nárok na vrátenie ceny už poskytnutých služieb (víza, poistenie).

## Článok VI. – Stornovacie podmienky a stornoplatky

1. Zrušenie zmluvy o zájazde resp. účasti na zájazde, je zákazník povinný oznámiť CK osobne alebo písomne doporučeným listom. Pri písomnom zrušení účasti na zájazde je pre stanovenie stornoplatku rozhodujúci dátum potvrdený podpisom zástupcu CK a pečiatkou CK.
2. CK účtuje za každú osobu pri zahraničnom alebo tuzemskom zájazde tieto stornoplatky:
  - 2.1 Základný režijný stornoplatok 20,- Eur/ objednaná osoba pri storne zákazníka do 35 dní pred odchodom na zájazd.

- 2.2 Zvýšený stornopoplatok sa účtuje vo výške vzniknutých nákladov, vždy z ceny zájazdu:
- 2.3 30 % ak účastník odvolá svoju účasť v lehote od 35 dní do 21 dní pred odchodom na zájazd
- 50 % ak účastník odvolá svoju účasť v lehote od 20 dní do 14 dní pred odchodom na zájazd
  - 80 % ak účastník odvolá svoju účasť v lehote od 13 dní 8 pred odchodom na zájazd
  - 100 % ak k zrušeniu zájazdu alebo pobytu dôjde v termíne kratšom ako 7 dní pred odchodom na zájazd.
- 2.4 V prípade, že zákazník z vlastnej viny nedodrží svoje povinnosti, vyplývajúce pre neho zo „Všeobecných, záručných a stornovacích podmienok účasti na štandardných zájazdoch cestovnej kancelárie Priska Kapitánová, STELLA MARIS a z takéhoto jeho konania vznikne CK škoda, stráca nárok na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu. Zaplatená cena zájazdu bude použitá v rámci náhrady škody na úhradu nákladov, ktoré takto CK vznikli.
3. Žiadosť zákazníka o zmenu termínu, ktorý si tento objednal a bol CK potvrdený, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany zákazníka zaplatiť príslušný stornopoplatok.
4. Zákazník, ktorý počas zájazdu poruší právne predpisy príslušného štátu, alebo nerešpektuje program zájazdu, môže byť zo zájazdu vylúčený bez nároku na akúkoľvek náhradu.

### **Článok VII. – Závazky pri zmene programu a poskytovaných služieb**

1. CK je pred zahájením zájazdu oprávnená zmeniť dohodnuté služby, ak nastanú okolnosti, ktoré jej bránia tieto poskytnúť podľa dohodnutých podmienok. Takéto zmeny je však CK povinná zákazníčkovi oznámiť 21 dní pre termínom zájazdu.
2. Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny zájazdu alebo na prevod zaplatenej sumy na úhradu ceny náhradného alebo novo objednaného zájazdu či pobytu v takej istej kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve a to bez akýchkoľvek stornovacích poplatkov v týchto prípadoch:
  - a) pri zrušení zájazdu zo strany CK, pri nenaplnení autobusu s minimálnym počtom 35 osôb.
  - b) pri presune termínu konania zájazdu či pobytu o viac ako 3 dni, oproti pôvodne dohodnutému termínu,
  - c) pri závažnej zmene zvýšenia ceny ubytovania a dopravy zo strany dodavateľov.
  - d) Ak CK zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.
3. Za závažnú zmenu sa však nepokladá zmena ubytovania či ubytovacieho objektu, ak je zachovaná ich rovnaká kategória a dohodnutý rozsah vybavenia náhradného objektu, resp. služby poskytované v tomto objekte sú vyššej kategórie. Počas zájazdu je CK oprávnená vykonať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb, ak je to z naliehavých dôvodov nezavinенých CK nevyhnutné a nie je preto možné dodržať pôvodný dohodnutý program a služby.
4. V prípade, že CK nemôže dodržať pôvodne stanovený, dohodnutý program a služby, je povinná:
  - a) zabezpečiť pre zákazníka náhradný program a služby v rozsahu a kvalite zhodnej alebo obdobnej pôvodne dohodnutým podmienkam,
  - b) upraviť cenu zájazdu v závislosti od uskutočnených zmien programu a služieb a to v prípade, ak je ich dôsledkom zníženie rozsahu a kvality dohodnutého programu a služieb,
  - c) vrátiť zákazníkovi zaplatenú cenu neposkytnutých služieb, ak za tieto nebolo poskytnuté zo strany CK náhradné plnenie,
  - d) poskytnúť zákazníkovi primeranú zľavu, ak neboli poskytnuté všetky služby zahrnuté do ceny zájazdu v plnom rozsahu a kvalite.
  - e) o všetkých uskutočnených zmenách zákazníka bezodkladne informovať.
5. V prípade, ak CK počas trvania zájazdu neposkytne zákazníkovi dohodnuté služby zahrnuté v cene v plnom rozsahu a kvalite, má zákazník právo na reklamáciu. Reklamácia musí byť uplatnená bezodkladne po vzniku udalosti, ktorá ju zakladá a to priamo u sprievodcu zájazdu či u delegáta CK, ktorí sú oprávnení reklamácie prijímať a operatívne ich riešiť. Ak ide o nedostatok, ktorý nie je možné odstrániť priamo na mieste, spíše delegát alebo sprievodca CK so zákazníkom reklamačný zápis. Zákazník je povinný do 3 mesiacov po návrate zo zájazdu či pobytu zaslať, alebo osobne doručiť na riaditeľstvo CK sťažnosť s priloženým reklamačným zápisom. CK je v lehote do 30 dní od prevzatia sťažnosti, povinná túto prešetriť a výsledok oznámiť zákazníkovi.
6. Ak však zákazník zabezpečené služby dobrovoľne nevyužije, nárok na náhradu alebo zľavu z ceny mu nevzniká.

### **Článok VIII. – Platnosť a účinnosť záručných podmienok**

1. Tieto podmienky sú platné a účinné od 01.01.2018 do 31.12.2018 a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde.