

Všeobecné zmluvné podmienky

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie
SPIŠTRAVEL s.r.o., IČO: 36851477, DIČ: 2022471066, IČ DPH: SK2022471066

I. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o zájazde medzi cestovnou kanceláriou **SPIŠTRAVEL s. r. o.** (ďalej CK SPIŠTRAVEL) a objednávateľom a vzťahujú sa na obstaranie zájazdov, predávaných a organizovaných cestovnou kanceláriou, ktoré ponúka formou osobitných ponukových listov. Vzťahujú sa aj na doobjednané služby k zájazdu, pokiaľ sa na obstaranie týchto služieb neuzatvorila osobitná zmluva.

II. Vznik zmluvného vzťahu

CK SPIŠTRAVEL vstupuje do zmluvného vzťahu prostredníctvom vlastného predajného miesta. Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom vzniká na základe uzavretej zmluvy o zájazde, ktorou sa cestovná kancelária zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. Zmluva musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná obidvomi zmluvnými stranami. V prípade, že sa zmluva uzatvára v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu môže byť zmluva uzavretá aj formou potvrdenia objednávky zaslanej faxom alebo prostredníctvom internetu. V prípade právnickej osoby, uceleného kolektívu vzniká zmluvný vzťah aj zaslaním záväznej objednávky (prihlášky) na základe ponuky predloženej CK SPIŠTRAVEL alebo jej obchodným zástupcom.

III. Cenové a platobné podmienky

Cena zájazdu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi CK SPIŠTRAVEL a objednávateľom v zmluve o zájazde. CK SPIŠTRAVEL má právo na zaplatenie ceny zájazdu ako aj všetkých doobjednaných služieb pred ich poskytnutím. CK SPIŠTRAVEL je oprávnená vyžadovať zálohu vo výške 50 % ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu. Doplatok je objednávateľ povinný doplatiť najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade uzavretia zmluvy v čase kratšom ako 30 dní pred začatím zájazdu, je objednávateľ povinný zaplatiť 100 % celkovej ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu objednávateľom je CK SPIŠTRAVEL oprávnená odstúpiť od zmluvy a požadovať od objednávateľa zmluvnú pokutu (stornopoplatok) vo výške určenej v článku VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok. Cestovná kancelária je v prípade odstúpenia od zmluvy povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne doposiaľ uhradenú časť ceny zájazdu zníženú o zmluvnú pokutu. Cena zájazdu je cena, dohodnutá v zmluve. Prípadné zľavy z cien zájazdov, vyhlasované cestovnou kanceláriou po podpise zmluvy s objednávateľom, nezakladajú jeho nárok na zľavnenú cenu.

Cestovná kancelária je oprávnená najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu jednostranným úkonom zvýšiť cenu v týchto prípadoch:

1. pri zmenách cien pohonných hmôt o rozdiel medzi cenou dopravy stanovenou použitím zvýšených cien pohonných hmôt a cenou dopravy, ktorá je zahrnutá v cene zájazdu
2. pri zvýšení platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových, prístavných, poplatkov, cestných daní a poplatkov alebo pri ich zavedení o rozdiel medzi zvýšenou cenou poplatkov a poplatkov zahrnutých v cene zájazdu
3. pri zavedení alebo zmene výšky vízových poplatkov a iných poplatkov zahraničných krajín

Oznámenie o zvýšení ceny cestovná agentúra odošle objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu.

Ak cestovná kancelária bude nútená zmeniť cenu z iných dôvodov, ako sú uvedené v článku III. môže navrhnúť objednávateľovi zmenu zmluvy podľa podmienok uvedených v článku VI. ods. 1. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

IV. Práva a povinnosti CK SPIŠTRAVEL

- CK SPIŠTRAVEL je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
- CK SPIŠTRAVEL nie je povinná poskytnúť účastníkovi zájazdu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- CK SPIŠTRAVEL je povinná mať uzatvorenú zmluvu o povinnom zmluvnom poistení zájazdu podľa podmienok uvedených v článku IX. na základe ktorého vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie.
- CK SPIŠTRAVEL má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu v prípadoch uvedených v článku III.

V. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí:
 1. právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
 2. právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol cestovnej kancelárii

3. právo na dodatočné informácie, ktoré neboli uvedené v katalógu a ktoré sú pre objednávateľa dôležité a sú cestovnej kancelárii známe
 4. právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny
 5. právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok
 6. právo na reklamáciu služieb v súlade s článkom VIII. týchto všeobecných zmluvných podmienok
 7. právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že sa na miesto neho zúčastní na zájazde iná osoba, pričom tak môže urobiť za podmienok určených v článku VI. ods. 6. týchto všeobecných zmluvných podmienok
 8. právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie podrobné informácie, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK SPIŠTRAVEL známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógoch, cenníkoch a ponukových listoch.
 9. Tieto písomné podrobné informácie – pokyny na zájazd – posiela CK SPIŠTRAVEL poštou len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. V prípade, že 7 dní pred začiatkom zájazdu objednávateľ ešte pokyny na zájazd nemá, je povinný bezodkladne o tom informovať cestovnú kanceláriu, aby zabezpečila nápravu.
 10. právo dostať doklad o zákonom poistení zájazdu alebo inej forme ochrany objednávateľa zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom, ktorý obsahuje najmä označenie poisťiteľa, podmienky povinného zmluvného poistenia zájazdu a spôsob oznámenia poistnej udalosti
2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:
1. povinnosť poskytnúť CK SPIŠTRAVEL nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne vyplniť požadované údaje a predložiť všetky potrebné doklady podľa požiadavky cestovnej agentúry
 2. zaplatiť v plnom rozsahu cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto všeobecných zmluvných podmienok
 3. nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, títo si musia sami overiť a zabezpečiť tranzitné resp. vstupné víza na cestu a pobyt

4. dostaviť sa v stanovenom termíne na určené miesto pripravený čerpať dohodnutý rozsah služieb; v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb
 5. riadiť sa pokynmi cestovnej kancelárie, jej zodpovedného zástupcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho objektu, a to najmä ubytovací poriadok a prepravný poriadok, uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu
 6. mať u seba platný cestovný doklad prípadne vízum, ak sa vyžaduje, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša účastník zájazdu
 7. zdržať sa konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných účastníkov zájazdu
 8. bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod. pre účely naplnenia zmluvných záväzkov
3. K povinnostiam objednávateľa – právnickej osoby, ktorá je účastníkom zmluvného vzťahu ďalej patrí:
- zoznámiť všetkých účastníkov zájazdu s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a ďalšími informáciami, ktoré obdrží od cestovnej kancelárie, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb
 - odovzdať cestovnej kancelárii menný zoznam účastníkov zájazdu s údajmi podľa jej požiadaviek
 - zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti účastníkov zájazdu, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník

VI. Zmeny dohodnutých podmienok

1. Ak je CK SPIŠTRAVEL nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objedávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či

- od zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvnej pokuty. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť cestovnej kancelárii v lehote stanovenej cestovnou kanceláriou
2. CK SPIŠTRAVEL má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom, ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak uskutočnenie zájazdu je pre CK SPIŠTRAVEL ekonomicky neúnosné. Ak CK SPIŠTRAVEL zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť objednávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu
 3. Ak CK SPIŠTRAVEL odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1. má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK SPIŠTRAVEL na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve,. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, CK SPIŠTRAVEL je povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.
 4. Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinnosti cestovnej kancelárie určené zmluvou alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa odseku 1. je CK SPIŠTRAVEL povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu
 5. Cestovná kancelária 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 cestovná kancelária nemá možnosť ovplyvniť, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je cestovná kancelária povinná zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom s pôvodnými službami. V prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené.
 6. Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK SPIŠTRAVEL pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie týchto zmien je podmienené zaplatením všetkých nevyhnutných nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenami vzniknú

VII. Podmienky odstúpenia od zmluvy objednávateľom a zmluvné pokuty

1. Ak uplatní zákazník svoje právo v súlade s článkom V. odseku 1., bod e.) a kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpi od zmluvy musí splniť nasledovné podmienky:
 1. doručiť cestovnej kancelárii oznámenie o odstúpení od zmluvy (storno) v písomnej forme, pričom deň kedy bolo toto písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy CK SPIŠTRAVEL s.r.o. doručené, je rozhodujúci pre určenie výšky zmluvnej pokuty (stornopoplatku)
 2. je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške určenej v odseku 2., ktorá je odstupňovaná podľa času uskutočneného storna, stanoveného počtom dní pred začatím zájazdu
2. Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy je povinný uhradiť cestovnej kancelárii za každú prihlásenú a stornovanú osobu tieto zmluvné pokuty (stornopoplatky):
 - do 60 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu skutočne vzniknuté náklady, minimálne však 50% z ceny zájazdu
 - od 59 do 30 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu skutočne vzniknuté náklady, minimálne však 70 % z ceny zájazdu
 - od 29 do 10 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu skutočne vzniknuté náklady, minimálne však 80% z ceny zájazdu
 - v dobe kratšej ako 10 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu skutočne vzniknuté náklady, minimálne však 90% z ceny zájazdu

V prípade, že klient je nútený stornovať účasť na zájazde z mimoriadnych a dokladovateľných dôvodov, uplatní si náhradu stornopoplatkov v poisťovni pokiaľ si o takéto poistenie pred zájazdom požiada

Pri určení počtu dní pred začatím zájazdu pre výpočet stornopoplatkov sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, v ktorom bolo cestovnej kancelárii storno doručené a nezapočítava sa deň začiatku zájazdu (odletu, odchodu, či nástupu na zájazd), ktorý je dohodnutý v zmluve

Ak sa objednávateľ nedostaví na zájazd alebo zmešká z vlastnej viny odchod dopravného prostriedku alebo počas zájazdu z vlastného rozhodnutia alebo z vlastnej viny nečerpá niektoré z dohodnutých a zaplatených služieb, nemá nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby

VIII. Reklamačné konanie

1. CK SPIŠTRAVEL zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK SPIŠTRAVEL alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú počas zájazdu
2. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u sprievodcu, delegáta, zahraničného partnera CK SPIŠTRAVEL (ďalej poverený zástupca CK SPIŠTRAVEL), ktorého meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo je cestovná kancelária povinná oznámiť najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci s povereným zástupcom CK SPIŠTRAVEL. Ak opomenie objednávateľ z vlastnej viny poukázať na nedostatok včas alebo neposkytne potrebnú súčinnosť pri vybavení reklamácie a pri vystavení reklamačného protokolu, neskoršie a nedoložené reklamácie nebude môcť CK SPIŠTRAVEL riadne vybaviť
3. Ak nesplní CK SPIŠTRAVEL povinnosti vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v CK SPIŠTRAVEL bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa odseku 2
4. CK SPIŠTRAVEL neručí za úroveň služieb, ktoré si zákazník objedná počas zájazdu na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo u iného poskytovateľa služieb nad rámec zmluvne dohodnutých služieb

IX. Cestovné poistenie objednávateľa

1. CK SPIŠTRAVEL ponúka a odporúča objednávateľovi uzatvoriť cestovné poistenie, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny, zodpovednosť za škodu, storno zájazdu a pod.), spojené s účasťou na zájazde.
2. Poistná zmluva, uzatvorená pre krytie rizík v zmysle odseku 1. vzniká priamo medzi objednávateľom a príslušnou poisťovňou. V prípade vzniku poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k objednávateľovi a CK SPIŠTRAVEL poskytuje len nevyhnutnú súčinnosť a nemôže sa vyjadrovať k podmienkam vzniku poistnej udalosti ani k výške nárokov objednávateľa

X. Záverečné ustanovenia

Tieto všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK SPIŠTRAVEL sú spracované v zmysle Zákona o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákon č. 170/2018 Z. z. CK SPIŠTRAVEL si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia od 1.6. 2019.