

# Všeobecné zmluvné podmienky CK KVALITA

## Článok 1

### Úvodné ustanovenia

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu medzi cestovnou kanceláriou Kvalita, spol.s r. o. (ďalej len cestovnou kanceláriou) a objednávateľom a vzťahujú sa na obstaranie zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou, ktoré ponúka v katalógu alebo formou osobitných ponukových listov. Vzťahujú sa aj na doobjednané služby k zájazdu, pokiaľ sa na obstaranie týchto služieb neuzatvorila osobitná zmluva.
2. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu oznámiť zmeny, resp. upresniť údaje uvedené v katalógu. V prípade, že údaje v katalógu a v zmluve o obstaraní zájazdu sa rozchádzajú, záväznými sú vždy údaje obsiahnuté v zmluve o obstaraní zájazdu.

## Článok 2

### Vznik zmluvného vzťahu

1. Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom vzniká na základe uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len zmluva), ktorou sa cestovná kancelária zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.
2. Zmluva musí mať písomnú formu a musí byť podpísaná obidvomi zmluvnými stranami. V prípade, že sa zmluva uzatvára aj v čase kratšom ako 7 dní pre začatím zájazdu môže byť zmluva uzavretá aj potvrdením objednávky zaslanej faxom alebo prostredníctvom internetu.

## Článok 3

### Platobné podmienky

1. Cestovná kancelária má právo na zaplatenie ceny zájazdu stanovenej v časti III. Zmluvy ako aj všetkých doobjednaných služieb k zájazdu pred ich poskytovaním.
2. Cestovná kancelária je oprávnená vyžadovať zálohu vo výške 33,- Eur za osobu. Doplatok je objednávateľ povinný doplatiť najneskôr 50 dní pred začatím zájazdu, pokiaľ nie je v zmluve dohodnuté inak. V prípade uzavretia zmluvy v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu, je objednávateľ povinný zaplatiť 100 % celkovej ceny zájazdu a prípadne doobjednaných služieb k zájazdu.
3. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny zájazdu objednávateľom je cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od zmluvy a požadovať od objednávateľa zmluvné pokuty (stornopoplatky) vo výške určenej v článku 7 ods. 2 týchto všeobecných zmluvných podmienok. Cestovná kancelária je v prípade odstúpenia od zmluvy povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne uhradenú časť ceny zájazdu (zálohu) zníženú o zmluvnú pokutu.

## Článok 4

### Cena zájazdu

1. 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.
2. Cestovná kancelária je oprávnená najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu jednostranným úkonom zvýšiť cenu v týchto prípadoch:
  - a, 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
  - b, 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 poplat. zahrnutých v cene zájazdu,

- c, ak dôjde k výrazným zmenám v cenách nakupovaných služieb. Pod výraznou zmenou sa rozumie zmena vyššia ako 5 % voči kalkulovanému kurzu.
3. Oznámenie o zvýšení ceny cestovná kancelária odošle objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak jej nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
4. Ak cestovná kancelária bude nútená zmeniť cenu z iných dôvodov, ako sú uvedené v odseku 2, môže navrhnúť objednávateľovi zmenu zmluvy podľa podmienok uvedených v článku 6, ods. 2 týchto všeobecných zmluvných podmienok.

## Článok 5

### Práva a povinnosti objednávateľa

#### 1. Základné práva objednávateľa sú:

- a, právo na poskytovanie služieb v dohodnutom rozsahu a kvalite,
- b, právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol cestovnej kancelárii
- c, právo na dodatočné informácie, ktoré neboli uvedené v katalógu a ktoré sú pre objednávateľa dôležité a sú cestovnej kancelárii známe, najmä:
  - upresnenie údajov uvedených v časti I. zmluvy o obstaraní zájazdu, ktoré nie sú uvedené ani v katalógu alebo v ponukovom liste,
  - podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorej účastníkom je neplnoletá osoba,
  - d, právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny,
  - e, právo zrušiť svoju účasť na zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v článku 7 týchto všeobecných zmluvných podmienok,
  - f, právo pred začatím zájazdu písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že sa na miesto neho zúčastní na zájazde iná osoba, pričom tak môže urobiť len v lehote a za podmienok určených v článku 6 ods.1 týchto všeobecných zmluvných podmienok,
  - g, právo na reklamáciu služieb v súlade s článkom 8 týchto všeobecných zmluvných podmienok,
  - h, právo dostať spolu s cestovnou zmluvou aj doklady o 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 poisťnej udalosti.

#### 2. Základné povinnosti objednávateľa sú:

- a, poskytnúť cestovnej kancelárii súčinnosť potrebnú k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu zájazdu, ktorý je predmetom zmluvy, najmä úplné, pravdivé a včasné vyplnenie potrebných formulárov, v prípade, že cestovná kancelária zabezpečuje aj víza - fotografie, pas, formuláre žiadostí o víza a ďalšie potrebné náležitosti,
- b, pripojiť plnomocenstvo zastupujúcich spolucestujúcich v prípade, že nejde o manželského partnera alebo neplnoleté dieťa
- c, upozorniť včas na cudzie štátne príslušenstvo spolucestujúceho (spolucestujúcich),
- d, zaplatiť v plnom rozsahu a podľa časového harmonogramu cenu zájazdu a preukázať to dokladom o zaplatení, ak zákazník neuhradí cenu zájazdu včas, cestovná kancelária má právo postupovať v súlade s článkom 3, ods. 3,
- e, oznámiť cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote, svoje stanovisko k prípadným zmenám podmienok a dohodnutého rozsahu služieb,
- f, prevziať od cestovnej kancelárie potrebné doklady pre čerpanie dohodnutých služieb (cestovný lístok, letenku, poukaz pre ubytovacie zariadenie na poskytnutie ubytovania a stravovania - voucher) doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na

poskytnutie ostatných služieb (najmä fakultatívnych výletov) a tieto doklady si vziať so sebou na zájazd,

g, 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,

h, 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,

i, pri zájazdoch do zahraničia mať pri sebe všetky platné cestovné doklady, požadované pre vstup do navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o cestovnom poistení, ak je objednávateľ poistený, tieto doklady je obstarávateľ povinný si obstaráť sám, pokiaľ mu cestovná kancelária takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla,

j, zdržať sa konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných účastníkov zájazdu,

k, bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve uvedených osobných údajov, najmä kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod. pre účely naplnenia zmluvných záväzkov.

## Článok 6

### Zmeny dohodnutých podmienok a ich právne dôsledky

1. Objednávateľ môže pred začatím zájazdu, v lehote a za podmienok stanovených v zmluve, písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že sa zájazdu namiesto neho resp. spolucestujúceho zúčastní iná osoba. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú,
2. ak je cestovná kancelária nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Objednávateľ má právo rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Rozhodnutie objednávateľa musí byť písomne oznámené cestovnej kancelárii v lehote určenej cestovnou kanceláriou.,
3. cestovná kancelária si môže u niektorých typov zájazdu vyhradiť právo zrušiť zájazd, ak je jeho realizácia podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu. V tých prípadoch musí objednávateľovi v zmluve potvrdiť aj lehotu, v ktorej najneskôr bude objednávateľ informovať o zrušení zájazdu a o odstúpení od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov zájazdu.
4. cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, stanovených v zmluve,
5. ak cestovná kancelária zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo aj na primeranú náhradu škody,
6. cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností len vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená
  - a, objednávateľom,
  - b, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,
  - c, udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídaných okolností,V prípadoch podľa písmena b, a c, je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

7. ak odstúpi objednávateľ od zmluvy podľa ods. 2 alebo ak odstúpi cestovná kancelária od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím má objednávateľ právo žiadať, aby mu cestovná kancelária na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak cestovná kancelária môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia než uskutočnené platby, je cestovná kancelária povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť,
8. ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie určené zmluvou alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa bodu 4, je cestovná kancelária 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 zmluvné pokuty (stornopoplatky). Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté,
9. cestovná kancelária je oprávnená uskutočniť v priebehu zájazdu operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb, vynútené okolnosťami, ktoré nastanú v priebehu zájazdu alebo ak zistí, že nebude môcť zabezpečiť program a služby podľa zmluvy. V každom prípade je povinná urobiť bezodkladne také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať, pričom náhradný program a služby zabezpečí v rozsahu a kvalite podľa možností zhodnej alebo bližšie sa k dohodnutým podmienkam, ktoré zodpovedajú zameraniu a charakteru zájazdu,
10. cestovná kancelária si vyhradzuje právo predĺžiť pri akejkoľvek prekážke, alebo poruche dopravného prostriedku čas prepravy o max. 24 hodín oproti bežnému času prepravy,
11. ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je cestovná kancelária povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
12. ak služby nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve je cest. kanc. povinná
  - a, vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady,
  - b, rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady,
13. ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a dôsledky nie sú závislé na konaní cestovnej kancelárie (vyššia moc) alebo k okolnostiam na strane objednávateľa, na základe ktorých úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká mu, pokiaľ nie je dohodnuté ináč, nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb,
14. v prípade prerušenia zájazdu z dôvodov vyššej moci je cestovná kancelária povinná uskutočniť nevyhnutné opatrenia na zabezpečenie dopravy cestujúcich naspäť.

## **Článok 7**

### **Podmienky odstúpenia od zmluvy objednávateľom a zmluvné pokuty**

1. Ak uplatní zákazník svoje právo a kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpi od zmluvy, musí splniť nasledovné podmienky:
  - a, doručiť cestovnej kancelárii oznámenie o odstúpení od zmluvy (storno) v písomnej forme, pričom deň kedy bolo toto písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy cestovnej kancelárii doručené, je rozhodujúci pre určenie výšky zmluvnej pokuty (storna),
  - b, 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 zákazník odstúpi od zmluvy, musí zaplatiť tieto zmluvné pokuty (stornopoplatky):

- a, pri stornovaní v období do 50 dní pred začatím zájazdu 33,- Eur za každú osobu,  
b, pri stornovaní v období od 49 dní do 8 dní pred začatím zájazdu 50 % celkovej ceny zájazdu,  
c, pri stornovaní v období 7 a menej dní pred začatím zájazdu 100 % celkovej ceny.  
Celková cena zájazdu je dohodnutá cena zájazdu v zmluve. 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.  
Pri storne jednej osoby v 2-lôžkovej izbe je povinná spolubývajúca osoba doplatiť prípadný príplatok na 1-lôžkovú izbu. Rovnako sa postupuje aj pri obsadení apartmánov, bungalovov nižším počtom osôb.
3. Ak sa objednávateľ nedostaví na zájazd alebo zmešká z vlastnej viny nečerpá niektoré z dohodnutých a zaplatených služieb, nemá nárok na finančnú ani inú kompenzáciu za nečerpané služby.
  4. V prípade zmeny mena objednávateľa podľa článku 6 ods. 1, týchto všeobecných zmluvných podmienok účtuje CK poplatok 7,- Eur za osobu.
  5. Ak objednávateľ požaduje preknihovanie na iný termín alebo ubytovacie zariadenie a cestovná kancelária má možnosť jeho požiadavku zabezpečiť, je objednávateľ povinný zaplatiť poplatok 7,- Eur za osobu.

## **Článok 8**

### **Zodpovednosť cestovnej kancelárie a reklamácie**

1. Cestovná kancelária zodpovedá objednávateľovi 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 počas zájazdu.
2. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie, oprávneného prijímať a vybavovať reklamácie, 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 so zástupcom cestovnej kancelárie. 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 cestovná kancelária riadne vybaviť,
3. ak nespĺní cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v cestovnej kancelárii 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 ods. 2,
4. ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia lehoty podľa odseku 3., ak si objednávateľ uplatnil svoje práva v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo v cestovnej agentúre.
5. cestovná kancelária 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.

## **Článok 9**

### **Povinné zmluvné poistenie zájazdu**

1. Cestovná kancelária má uzatvorenú zmluvu s poisťovňou, ktorej názov je uvedený v zmluve, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na plnenie v prípade, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku
  - a, neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,



- b, nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil,
- c, nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti,
2. Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli voči cestovnej kancelárii v dôsledku neplnenia zmluvy, prechádzajú na poisťovňu, a to len do výšky, ktoré mu poisťovňa poskytla. Ak si zákazník zabezpečí dopravu a ďalšie nevyhnutné služby (ubytovanie a stravovanie) na vlastné náklady, poskytne mu poisťovňa peňažné plnenie len do výšky, akú by musela vynaložiť, pokiaľ by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala zmluvná cestovná kancelária, stanovená v uzatvorenej zmluve medzi poisťovňou a cestovnou kanceláriou.

## **Článok 10**

### **Cestovné poistenie objednávateľa**

1. Cestovná kancelária 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 ods. 2 vzniká medzi objednávateľom a príslušnou poisťovňou. V prípade vzniku poistnej udalosti poskytuje cestovná kancelária len nevyhnutnú súčinnosť, nehradí poplatky za lekárske ošetrovanie ani ďalšie úkony, nemôže sa vyjadrovať k výške nárokov objednávateľa na úhradu nákladov, súvisiacich s poistnou udalosťou, ani k podmienkam vzniku poistnej udalosti.

### **Kvalita spol. s r.o.**

**sídlo: Poprad, nábr. 27/446, 058 0 1 Poprad**

**prevádzka: Nám. sv. Egídia 37, 058 01 Poprad**

**IČO: 36457272, IČ DPH SK2020017912, zapísaná v OR OS Prešov, vložka 11336 /P**