

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE TURANCAR A REKLAMAČNÝ PORIADOK

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie TURANCAR a reklamačný poriadok (ďalej len Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou TURANCAR. Všeobecné podmienky CK TURANCAR sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba zmluvy o zájazde), ktorú CK TURANCAR uzatvára s objednávatelom zájazdu. Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

## I. Vznik zmluvného vzťahu

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:  
Cestovná kancelária Wiliam Turan TURANCAR so sídlom Bratislavská 29, 949 01 NITRA (ďalej len CK TURANCAR), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom externých autorizovaných predajcov (ďalej iba CK) alebo siete vlastných predajných miest a objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK TURANCAR a objednávatelom vzniká dňom uzatvorenia zmluvy o zájazde podpisom oboch zmluvných strán. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.
- 3) Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) zmluvný vzťah medzi objednávatelom a CK vzniká akceptovaním ceny za zájazd (zaplatenie požadovanej sumy za zájazd na účet CK je jednoznačným prejavom slobodnej a vážnej vôle objednávateľa vstúpiť do zmluvného vzťahu s CK, prijatím všetkých zmluvných podmienok a zároveň aj vyjadrením súhlasu s nimi), resp. podpísaním zmluvy o zájazde - rozhodujúci je okamih, ktorý nastal skôr. Zmluva o zájazde je platne uzavretá aj v prípade, keď príhlaška zaslaná zo strany objednávateľa faxom alebo v elektronickej podobe je preukázateľne potvrdená CK TURANCAR a doručená do dispozícií sféry objednávateľa.
- 4) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu, cenníku a dodatočných ponúk CK TURANCAR, zákazníkom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde. Popis ubytovacích zariadení v katalógu alebo na webovom sídle firmy tvorí súčasť zmluvy o zájazde.
- 5) Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK TURANCAR objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

## II. Cenové podmienky

- 1) Ceny zájazdov organizovaných CK TURANCAR sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK TURANCAR a objednávatelom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde, potvrdenej CK. Pre určenie cien zájazdov bol použitý kurz eura oproti cudzím menám podľa oficiálneho kurzového listka NBS zo dňa 30.09.2015 a ceny služieb a poplatkov známych k tomuto dátumu.
- 2) Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu jednostranným úkonom v prípade, že dôjde ku:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - b) zvýšeniu poplatkov spojených s dopravou, napríklad letiskových, prístavných alebo tranzitných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
  - c) zmene kurzu eura použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.
- 3) Ak dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK TURANCAR oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýšila cena alebo platba podľa odst. 2) písma a) a b) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 % je CK TURANCAR oprávnená zvýšiť jednostranne cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Ak dôjde k takémuto jednostrannému zvýšeniu ceny, objednávateľ môže od zmluvy odstúpiť a CK TURANCAR je oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.
- 4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK TURANCAR odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

## III. Platobné podmienky

- 1) CK TURANCAR má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- 2) CK TURANCAR je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:

- pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
  - najneskôr 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
  - v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
  - poplatky za zmeny v rezervácii a zmluvné pokuty sú splatné ihneď.
- 3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží splátkový kalendár úhrady dosiaľ objednaných služieb, je CK TURANCAR oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.

## IV. Práva a povinnosti objednávateľa

- 1) Objednávateľ má právo:
  - a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b) požadovať od CK TURANCAR informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c) byť oboznámený v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách s návrhmi zmien v zmluvne dohodnutých službách,
  - d) požadovať neodkladne odstránenie chýb v poskytovanej službe u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK TURANCAR,
  - e) odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok za podmienky uhradenia vypočítanej zmluvnej pokuty.
  - f) na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,
  - g) dostať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK TURANCAR známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto písomné informácie o zájazde poslať CK TURANCAR poštou, alebo e-mailom len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. Na základe dohody objednávateľa a CK TURANCAR môžu byť písomné informácie doručené aj osobne.
  - h) písomne oznámiť CK TURANCAR pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho, alebo iného účastníka uvedeného v zmluve, zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK TURANCAR v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú a to 10,- EUR za osobu, v prípade využitia leteckej prepravy na pravidelných linkách bude výška poplatku za zmenu stanovená podľa tarifných podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.
- 2) Objednávateľ má povinnosť:
  - a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
  - b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje,
  - c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
  - d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok,
  - e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK TURANCAR svoje stanovisko k prípadným návrhom zmien v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
  - f) prevziať od CK TURANCAR doklady potrebné pre čerpanie služieb a riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,
  - g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné a pasové predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,
  - h) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,
  - i) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK TURANCAR a dodržiavať stanovený program,
  - j) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK TURANCAR,

- k) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok,
  - l) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase.
- 3) K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú súčasťou zmluvného vzťahu ďalej patrí:
    - a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré dostane od CK TURANCAR, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,
    - b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,
    - c) odovzdať CK TURANCAR menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

## V. POVINNOSTI A PRÁVA CK TURANCAR

- 1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK TURANCAR.
- 2) CK TURANCAR je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
- 3) CK TURANCAR nie je povinná poskytnúť zákazníkov plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 4) CK TURANCAR je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdov, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK TURANCAR 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, ak sa zájazd neuskutočnil,
  - c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý čiastočne.CK TURANCAR je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorenom povinnom zmluvnom poistení zájazdu.
- 5) CK TURANCAR má právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde s objednávateľom, ktorý svojím správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu. CK TURANCAR má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej objednávateľom. Objednávateľ v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých resp. nečerpaných služieb.

## VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

- 1) Ak je CK TURANCAR nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi v písomnej forme zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny.
- 2) CK TURANCAR má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK TURANCAR a objednávateľom, ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 30 osôb, ak nie je dohodnuté inak. Ak CK TURANCAR zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 pracovných dní pred začiatkom zájazdu.
- 3) CK TURANCAR si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobyčajných a nepredvídateľných okolností, ako sú prírodné katastrofy, vojnové konflikty a politické nepokojy. Záväzok CK TURANCAR zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.
- 4) Ak CK TURANCAR 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 TURANCAR na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK TURANCAR 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 ako už uskutočnené platby, je CK TURANCAR povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

- 5) Ak CK TURANCAR zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v ods. 3) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.
- 6) Ak po začiatku zájazdu CK TURANCAR neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK TURANCAR povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
- 7) Ak služby podľa ods. 6) nemožno zabezpečiť, alebo ich objednávateľ neprijme, je CK TURANCAR povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK TURANCAR 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 zmluvne, je CK TURANCAR povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
- 8) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK TURANCAR pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške 10,- EUR za jednu zmenu. Ide o zmenu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej v lehote kratšej než 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných podmienok.
- 9) CK TURANCAR si po začatí zájazdu vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.
- 10) V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k preobmedzeniu ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia a bude nevyhnutné objednávateľa ubytovať v inom ubytovacom zariadení, CK TURANCAR poskytne náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

## VII. Odstúpenie od zmluvy

- 1) CK TURANCAR môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK TURANCAR preukázateľným spôsobom na poštovú alebo elektronickú adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia.
- 2) Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:
  - a) bez udania dôvodu,
  - b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku VI. ods. 4) týchto Všeobecných podmienok,
  - c) z dôvodov porušenia povinností CK TURANCAR vyplývajúcich zo zmluvy.
 Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.
- 3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK TURANCAR, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK TURANCAR povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK TURANCAR zmluvné pokuty.
- 4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK TURANCAR, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK TURANCAR odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK TURANCAR zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:
  - a) 45 a viac dní pred začatím zájazdu 50,- EUR za každú osobu
  - b) 44 až 31 dní pred začatím zájazdu 30% z vopred stanovenej celkovej ceny
  - c) 30 až 22 dní pred začatím zájazdu 50% z vopred stanovenej celkovej ceny
  - d) 21 až 15 dní pred začatím zájazdu 75 % z vopred stanovenej celkovej ceny

- e) 14 a menej dní pred začatím zájazdu 100% z vopred stanovenej celkovej ceny. Do celkovej ceny zájazdu sa pre výpočet zmluvnej pokuty nezapočítava výška zaplateného poistenia. Výška zmluvnej pokuty pri zrušení už uzatvoreného poistenia sa vypočíta podľa predpisov príslušnej poisťovne. V prípade stornovania zájazdu, ktorého súčasťou je letenka na pravidelnej linke, sa zmluvná pokuta za stornovanie letenky vypočíta podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.
- 5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. ods. 2) písm. g) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej celkovej ceny.
- 6) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.
- 7) CK TURANCAR má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného predavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK TURANCAR je zároveň povinná vrátiť bezodkladne objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.
- 8) V prípade čiastočného storna ubytovania jednej osoby z viacerých uvedených na zmluve sa zmluvná pokuta rovná sume vyplývajúcej z rozdielu pôvodnej ceny zájazdu a ceny zájazdu podľa nového zloženia osôb. V prípade storna dopravných služieb sa vypočíta zmluvná pokuta podľa článku VII. ods. 4).

## VIII. Reklamačný poriadok, zodpovednosť za škody

- 1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK TURANCAR tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zástupca CK TURANCAR je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v rámci svojej kompetencie.
- 2) Ak nie je možné okamžite vybyť reklamáciu a vykonať nápravu, spíše zástupca CK TURANCAR s klientom písomný záznam s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Záznam podpíše zástupca CK TURANCAR alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý dostane jeden exemplár písomného záznamu.
- 3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť v CK TURANCAR 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. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK TURANCAR povinná odpovedať písomnou formou a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.
- 4) CK TURANCAR zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK TURANCAR alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK TURANCAR nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie.
- 5) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK TURANCAR (vis major) alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK TURANCAR zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb. Odlety, prílety a ubytovanie sa v hoteli môžu byť realizované aj v neskorých nočných alebo skorých ranných hodinách.
- 6) CK TURANCAR upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodov nepriaznivej počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK TURANCAR zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Pri zájazdoch s leteckou, alebo autobusovou dopravou je prvý a posledný deň zájazdu určený na prepravu.
- 7) CK TURANCAR nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalostou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- 8) Objednávateľ, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý CK TURANCAR uvádza v informáciách o zájazde.
- 9) Za riadne poskytnutie dopravy sa považuje aj poskytnutie dopravy so zmenou trasy, zmenenými prestupnými miestami aj s prípadným časovým nesúladom jednotlivých liniek, ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo bezprostredne pred zájazdom alebo počas trvania zájazdu. CK TURANCAR sa však zaväzuje dodržať dohodnutý druh dopravy, zmeniť ho len vo výnimočných prípadoch na náklady CK, a v prípade

poskytnutia lacnejšej dopravy, vráti CK cenový rozdiel objednávateľovi bezodkladne po návrate.

- 10) Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nevyhnutných prípadoch možné. Ide najmä o zmeny miesta odletu, príletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu, programu počas poznávacieho zájazdu a pod. ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo bezprostredne pred zájazdom alebo počas trvania zájazdu. V prípade vyššie uvedených zmien bude CK TURANCAR bezodkladne informovať objednávateľa.
- 11) Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie.
- 12) Zmeny letových časov sa môžu uskutočniť aj krátko pred plánovaným odletom. V prípade omeškania resp. skoršieho odletu alebo príletu lietadla vzniká objednávateľovi právo na kompenzáciu za dobu čakania na letisku alebo nevyčerpané služby súvisiace s pobytom v rozsahu medzinárodne platných predpisov, pričom náhradné plnenie poskytujú letecká spoločnosť. V prípade neposkytnutia náhradného plnenia zo strany leteckej spoločnosti bude CK TURANCAR toto náhradné plnenie kompenzovať po zájazde.
- 13) Každý zákazník je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje, resp. cez ňu prechádza. CK TURANCAR nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chýbnymi úkonmi zákazníka. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov sú na ťarchu zákazníka.

## IX. Cestovné poistenie

- 1) Súčasťou ponuky CK TURANCAR je komplexné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v zmluve o zájazde, presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré objednávateľ dostane od CK TURANCAR.
- 2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poisťovnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK TURANCAR neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

## X. Záverečné ustanovenia

- 1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK TURANCAR po 20.11.2015, ak nie je cestovnou kanceláriou TURANCAR stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 2) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalogu a cenníku CK TURANCAR o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k 30.09.2015 a CK TURANCAR si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.
- 3) Podpisom zmluvy o zájazde udeľuje objednávateľ súhlas CK TURANCAR ako aj ňou určeným osobám so spracovaním osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a zákonom č. 122/2013 Z.z., a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK TURANCAR, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK TURANCAR a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa. Odvolanie súhlasu je možné po ukončení zmluvného vzťahu alebo jeho naplnení. Odvolanie súhlasu sa netýka tých osobných údajov, ktoré je povinné CK TURANCAR archívovať na základe osobitných zákonov alebo nariadení. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpísať tejto zmluvu udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zájazde. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy o zájazde.
- 4) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.