

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK Františka Ferencová – FRANKA TOUR

I. Vznik zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a/ **Františka Ferencová – FRANKA TOUR** so sídlom Hlavná 79, 080 01 Prešov, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov (ďalej len CK)

b/ **objednávateľ**, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom alebo osoba v prospech ktorej sa zmluva uzatvorila, resp. na ktorú sa zájazd previedol.

2. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávatelom sa riadi ustanoveniami zákona. č. 281/2001 Z.z. v znení zákona č. 186/2006 Z.z. a Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov. Vzniká uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len zmluva), čím objednávatel' vyslovuje súhlas s uzatvorením zmluvy a so zmluvnými vzťahmi. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí objednávatel' ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.

3. Obsah zmluvy vyplýva z povahy tohto katalógu, dodatočnej ponuky CK (napr. akcie, dotlač), zákazníkom potvrdených objednávok (napr. forfaitové zájazdy) a je v súlade s týmito zmluvnými vzťahmi.

4. Zmluvou sa CK objednávatel'ovi zaväzujú, že objednávatel'ovi obstarajú zájazd a objednávatel' sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.

5. Objednávatel' podpísaním zmluvy súhlasí, aby CK vo svojich informačných systémoch spracovala jeho osobné údaje v súlade s platnou legislatívou v zmysle zákona.č.122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a to na dobu potrebnú na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvných vzťahov medzi objednávatelom a CK. Tento súhlas udeľuje až do doby jeho písomného odvolania, ktoré je možné po predchádzajúcom dohovore s CK. Súhlas

objednávatel' udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, v ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje.

II. Ceny služieb

1. Všetky ceny zájazdov organizovaných CK sú v Eurách a sú prepočítané konverzným kurzom 1€ - 30,1260 Sk. Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednanými dohodou medzi CK a objednávatelom a sú uvedené v zmluve.

2. CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde

a/ k zvýšeniu cien dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok

b/ k zvýšeniu platieb spojených so zabezpečenou dopravou najmä letiskové, cestné, prístavné a iné poplatky, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb

c/ k zmene kurzu meny platnej v SR použitého na určenie dohodnutej ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu (nevzťahuje sa na klientov, ktorí zaplatili zájazd v plnej výške).

3. Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu je CK oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve jednostranne zvýšiť a/ o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2/ písmeno a/ a b/ oproti cien služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu

b/ o čiastku, zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu (netýka sa to klientov, ktorí uhradili zájazd v plnej výške).

Toto zvýšenie ceny je pre objednávatel'a záväzné.

4. Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK odoslať objednávatel'ovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

5. Ceny zájazdov sú stanovené na osobu (ak nie je uvedené inak) a zahŕňajú len tie služby, ktoré sú pre každý zájazd taxatívne vymenované. K základným cenám

sa pripočítavajú príplatky alebo odčítavajú zľavy uvedené v základnej ponuke na osobu a deň. 6. Zľavy sa vzťahujú na katalógovú cenu zájazdu pre osobu na základnom lôžku. Zľava sa nevzťahuje na osoby bez nároku na lôžko, špeciálne pevné ceny, zvýhodnené ceny a znížené ceny pre osoby na prístelkách. Zľava sa nevzťahuje na povinné príplatky, príplatky za autobusovú dopravu, víza a poistenie.

III. Platobné podmienky

1. CK má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávatel' je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

2. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:

a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávatel' povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50% z ceny dosiaľ objednaných služieb,

b) najneskôr 46 dní pred začiatkom zájazdu je objednávatel' povinný uhradiť 100% z ceny dosiaľ objednaných služieb,

c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začiatkom zájazdu je objednávatel' povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ objednaných služieb.

3. Objednávatel' má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny dosiaľ objednaných služieb.

V prípade, že objednávatel' nedodrží termín úhrady celej ceny dosiaľ objednaných služieb, je CK oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa čl. VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok obstarávatel'a

IV. Práva a povinnosti objednávatel'a

1. Objednávatel' má právo:

a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

b) vyžadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

c) odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa čl. VII. týchto Všeobecných

podmienok kedykoľvek pred začatím čerpania služieb,
d) právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
e) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve alebo v katalógu, ako i potrebné doklady (letenka mu bude odovzdaná na letisku pri odlete).
f) právo na ochranu osobných údajov, ktoré objednávateľ uvádza v zmluve a ostatných dokladoch pred nepovolánymi osobami.

2. Objednávateľ má povinnosť:
a) poskytnúť CK všetky náležitosti potrebné k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, najmä pravdivo a úplne uvádzať údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
b) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok,
c) obstarat' si a mať pri sebe počas zájazdu platný cestovný doklad, prípadne vízum pokiaľ je požadované, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Vlastným cestovným dokladom musia disponovať aj deti bez ohľadu na vek. Osoby, ktorých zdravotný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb. Pri organizovaní zájazdu do krajín s vízovou povinnosťou objednávateľ predloží cestovný pas v termíne, ktorý určí CK. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto prepisov, znáša objednávateľ,
d) bez zbytočného odkladu a v lehote stanovenej CK oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
e) prevziať od CK doklady potrebné na čerpanie služieb,
f) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
g) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program,
h) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov

služieb alebo CK a uhradiť prípadnú spôsobenú škodu,
i) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok,
j) zabezpečiť u osôb do 18 rokov, ak necestujú s rodičmi, sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka a písomný súhlas zákonného zástupcu,
k) zdržať sa konania a správania, ktoré môže poškodiť, ohroziť, obmedziť alebo popušiť ostatných účastníkov zájazdu,
l) dostať sa miesto odchodu v stanovenom čase nie v stave opitosti, je povinný správať sa slušne, tak aby nerušil spolucestujúcich, najmä nesmie byť agresívny a vulgárny.

3. K povinnostiam objednávateľov-právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:
a) oboznámiť svojich účastníkov s týmito zmluvnými vzťahmi ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb
b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb.

V. Povinnosti a práva CK

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpe zájazdu.
2. CK nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
3. Najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve, katalógu alebo cenníku, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, a to najmä:

a) podrobnosti o možnosti kontaktu na zodpovednú osobu alebo zástupcu CK v mieste pobytu nepľnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je nepľnoletá osoba
b) meno, adresu, telefónne číslo osoby, na ktorú sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc,
c) všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytnutie obstaraných služieb (napr. preukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov a pod.),
d) ak je zmluva uzatvorená v čase kratšom ako 7 dní pred začatím zájazdu, CK svoju povinnosť podľa odseku 3 musí splniť pri uzatváraní zmluvy.

4. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdov, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do SR, 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 len z časti.

5. V prípade meškania dopravného prostriedku CK postupuje podľa zákona a zmluvy uzatvorenej medzi obstarávateľom a prepravcom. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie, o čom sa musí vyhotoviť písomný záznam.

6. Obstarávateľ má právo na odstúpenie od Zmluvy o obstaraní zájazdu s objednávateľom, ktorý svojim správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok, alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu.

Objednávateľ v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých služieb.

VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1. Ak je CK 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. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí CK písomne oznámiť v lehote určenej CK v návrhu zmeny. Pokiaľ tak objednávateľ v stanovenej lehote neurobí, vzniká CK v súlade s § 741g) ods. 1 OZ právo odstúpiť od zmluvy.

2. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi CK a objednávateľom do 21 dní pred jeho začiatkom, ak nebude naplnený minimálny počet účastníkov zájazdu a ktorý je stanovený minimálnym počtom 30 účastníkov pre každý zájazd, ak nie je uvedené inak. Ak CK zájazd zruší, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu.

3. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd, ktorého uskutočnenie je sťažené alebo nemožné v dôsledku nepredvídateľných mimoriadnych udalostí (napr. vojna, teroristický útok, povstanie, zemetrasenie, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby, rozhodnutie štátnych orgánov a pod., resp. ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie, alebo život objednávateľov), ktoré nebolo možné pri uzatváraní Zmluvy predvídať a ktorým nebolo možné zabrániť.

4. Ak CK 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 na základe novej Zmluvy poskytli iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve, ak CK 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 povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

5. Ak CK zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v ods.2) a 3) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

6. CK a objednávateľ sa dohodli, že nepovažujú za podstatnú podmienku Zmluvy zmenu trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu, časových harmonogramov programov, miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu, meškanie lietadla, zmenu leteckej spoločnosti a typu lietadla, zrušenie autobusovej dopravy na letisko alebo z letiska a zmenu kategórie autobusu pri doprave po Slovensku. Doprava po Slovensku pri všetkých autobusových zájazdoch sa uskutoční pri minimálnom počte 12 účastníkov z jedného nástupného miesta. Za podstatnú podmienku Zmluvy sa nepovažujú ani také zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb.

7. Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistia, že mu ich nebudú môcť poskytnúť, aj keď ich k tomu Zmluva zaviazala, sú povinné 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 povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

8. Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK pripravená pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu vo výške 20,- Eur za jednu zmenu, ide o zmenu mena účastníka, počtu 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 CK zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. Týchto všeobecných podmienok.

9. CK si po začatí zájazdu vyhradzuje právo na zmenu vecného a časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.

10. CK majú právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve s objednávateľom a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.

VII. Odstúpenie od zmluvy

1. CK 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 zasielajú CK doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve.

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) z dôvodov porušenia povinností CK vyplývajúcich zo Zmluvy.

Oznámenie o odstúpení od Zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde si zájazd zakúpil, alebo ho na 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 nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené Zmluvou, alebo ak CK odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

45 dní a viac pred odchodom zájazdu:

10 % z ceny objednaných služieb a poistné

45 - 31 dní pred odchodom zájazdu:

40 % z ceny objednaných služieb a poistné

30 - 21 dní pred odchodom zájazdu:

50 % z ceny objednaných služieb a poistné

20 - 15 dní pred odchodom zájazdu:

80 % z ceny objednaných služieb a poistné

14 - 8 dní pred odchodom zájazdu:

90 % z ceny objednaných služieb a poistné

7 dní a menej pred odchodom zájazdu:

100 % z ceny objednaných služieb a poistné.

4. Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyť, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinností podľa čl. IV. ods. 2)

písm. c) týchto Zmluvných vzťahov, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej ceny. Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb.

5. 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. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd pri individuálnej doprave.

6. CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy.

7. CK si vyhradzuje právo vylúčiť účastníka zájazdu bez nároku na náhradu, ak závažne poruší právne predpisy Slovenskej republiky alebo navštíveného štátu, prípadne závažne naruša program či priebeh zájazdu. V takomto prípade je účastník zájazdu povinný uhradiť všetky náklady a škody vzniknuté v súvislosti s jeho vylúčením z účasti na zájazde.

8. Žiadosť zákazníka o zmenu termínu, ktorý si tento u CK objednal a bol CK potvrdený, nezakladá dôvod zbavenia sa povinnosti zo strany zákazníka zaplatiť zmluvnú pokutu za zrušenie skôr objednaného zájazdu.

VIII. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy o zájazde“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

3. CK je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani

nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o zájazde.

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to

bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, CK uhradza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

15. Cestujúci je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v [§ 22 ods. 12](#) zákona, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená

požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

17. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie.

c) Osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby.

d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu.

e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

IX. Náhrada škody

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. VII [ods. 5 písm. b\)](#), [ods. 6](#) alebo [ods. 7](#) aj právo na primeranú náhradu

majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy o zájazde bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na CK.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto článku nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nebanlivosti.

5. Právo na náhradu škody podľa tohto článku, alebo na primeranú zľavu podľa čl. VII, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

X. Cestovné poistenie

1. CK odporúča ku všetkým svojim zájazdom komplexné cestovné poistenie. V rámci rozsahu tohto poistenia je okrem iného zahrnuté 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 k dispozícii na všetkých predajných miestach CK a presný rozsah krytia a podmienky komplexného cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávateľ obdrží od CK.

2. Pri vzniku poisťovnej udalosti je poistený v priamom vzťahu s poisťovacou spoločnosťou a CK neprináleží posudzovať existenciu resp. výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

3. V prípade, že objednávateľ odmietne komplexné cestovné poistenie, ktoré je súčasťou zájazdov CK, je povinný uhradiť iba časť slúžiacu mu na jeho poistenie voči insolventnosti CK. Zároveň tým objednávateľ preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poistného plnenia komplexného cestovného poistenia, ktoré je v ponuke CK.

XI. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky CK sú platné pre účasť na všetkých zájazdoch usporiadaných CK uskutočnené po 01.01.2019 a sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak nie je CK vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak stanovený a to vždy písomnou formou.

2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

3. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK spracovala jeho osobné údaje vrátane rodného čísla za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK a zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovávanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zájazde. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK ponúkať a poskytovať.

4. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k dátumu 01.01.2019 a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do

doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. Všetky informácie uvedené v katalógu a cenníku CK boli zostavené na základe našich poznatkov a informácií, ktoré sme mali k dispozícii ku dňu vydania katalógu. Vyhradzuje si právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzávierke katalógu. Uistujeme vás, že vás budeme o nich bezodkladne informovať najneskôr do termínu zakúpenia vášho zájazdu. Ospravedlňujeme sa za prípadné neúmyselné chyby a preklepy, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu a cenníku vyskytnúť. Podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu a/ alebo zaplatením zálohy za objednané služby klient potvrdzuje, že bol oboznámený so Všeobecnými zmluvnými podmienkami CK Františka Ferencová – FRANKA TOUR, súhlasí s nimi, rozumie im a prijíma ich v celom rozsahu.