

Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch organizovaných

CK CASABLANCA TRAVEL s.r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK CASABLANCA TRAVEL s.r.o. sú platné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu organizované CK CASABLANCA TRAVEL, sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu uzatvorenej s objednávateľom zájazdu a sú v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z.

I. Zmluvné vzťahy

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: CK CASABLANCA TRAVEL s.r.o. so sídlom Winterova 1755/74, Piešťany 921 01, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov (ďalej len CK) a Objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba. 2. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom dochádza prijatím podpísanej zmluvy a jej potvrdením zo strany CK. Zmluva o obstaraní zájazdu platí pre všetky ďalšie osoby uvedené na zmluve. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve o obstaraní zájazdu ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. 3. Obsah tejto zmluvy sa určuje podľa katalógu, cenníka, dodatočných ponúk CK, objednávateľom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok resp. osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde.

II. Platobné podmienky

Pri spísaní zmluvy o obstaraní zájazdu je CK oprávnená požadovať od objednávateľa zálohu vo výške 50% z celkovej ceny zájazdu + celé poistné, ak nebolo inak dohodnuté a objednávateľ je povinný zaplatiť doplatok dohodnutej ceny najneskôr do 30 dní pred dohodnutým termínom poskytovanej služby. V prípade uzavretia zmluvného vzťahu v dobe kratšej ako 30 dní pred začiatkom poskytovanej služby je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu v plnej výške. V prípade nedodržania termínu zaplattenia ceny zájazdu objednávateľom, je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu a požadovať zaplattenie zmluvnej pokuty podľa čl. VII týchto Všeobecných podmienok.

III. Ceny zájazdu

1. Ceny zájazdov CK sú cenami zmluvnými a sú kalkulované na základe oficiálneho kurzu NBS zo dňa 21.10.2008 a ceny služieb a poplatkov známe k tomuto dátumu.
2. Záväzná cena zájazdu pre zákazníka je uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

Objednávateľ má právo:

- na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplattených služieb
- požadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplattených služieb
- byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách
- kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa čl. VII týchto Všeobecných podmienok
- na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s čl. VIII týchto Všeobecných podmienok
- písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote 7 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplattenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti s touto zmenou vzniknú.

V. Povinnosti a práva CK

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
2. CK nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplattených služieb

VI. Zmena dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

1. Pred začiatkom zájazdu

Cestovná kancelária má právo primerane upraviť program alebo trasu zájazdu - z dôvodu zásahu vyššej moci, napríklad živelné pohromy, stávky, neisté politické alebo vojenské situácie v navštívenej alebo prechádzajúcej krajiny, dopravných problémov a porúch, nešťastia – v dôsledku rozhodnutia štátnych orgánov, ktoré majú priamy či nepriamy dopad na kalkuláciu zájazdu. V týchto prípadoch CK nepreberá zodpovednosť za dôsledky a škody vyplývajúce zo zmeny programu a môže zaistiť len služby v súlade so svojimi možnosťami, prípadne zájazd zrušiť.

CK si vyhradzuje právo aj bez Vášho súhlasu o malé zmeny, napr. zmena trasy, čas odchodu, miesta nástupu, drobná zmena programu, zmena objektu ubytovania príp. i strediska, pokiaľ bude poskytnuté **v objekte rovnakej alebo vyššej kategórie a to aj počas pobytu**. Uvedené malé zmeny nie sú dôvodom na reklamáciu poskytnutých služieb a prosíme Vás o ich rešpektovanie.

2. V priebehu zájazdu

Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenie, aby mohol zájazd pokračovať.

Zástupca CK je oprávnený pri vybavovaní reklamácie v mieste konania zájazdu riešiť reklamáciu poskytnutím náhradnej služby. Pokiaľ klient nie je spokojný s vyriešením reklamácie na mieste samom, vyžiada si písomné vyjadrenie delegáta, (prípadne dodávateľa služby), spíše reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci, obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri reklamacii. Bez písomného vyjadrenia delegáta alebo sprievodcu (dodávateľa služby) nebude neskoršia reklamácia braná do úvahy.

Klient musí uplatniť reklamáciu v CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia dohodnutého rozsahu služieb písomne, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

3. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, hotela alebo inej organizácie.

VII. Odstúpenie od zmluvy

1. CK môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom.
2. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.
3. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb bez udania dôvodu. Zrušenie zájazdu musí byť preveденé písomne, buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo zašle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie doručené cestovnej kancelárii.

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 zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

- do 30 dní pred odchodom zájazdu - 10% z ceny zájazdu
- 29 - 20 dní pred odchodom zájazdu - 35% z ceny zájazdu
- 19 – 10 dní pred odchodom zájazdu - 70% z ceny zájazdu
- od 9 dní pred odchodom po nástup zájazdu 100% z ceny zájazdu (i v prípade nedostavenia sa alebo omeškania zájazdu)

4. Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvlášťne zľavy poskytované CK.
5. Deň, v ktorom došlo ku zrušeniu, sa započítava do výšky uvedeného počtu dní rozhodujúcich pre výpočet zmluvnej pokuty. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba-deň odjazdu alebo nástupu na zájazd.
6. Pokiaľ sa klient nedostaví k čerpaniu služieb v mieste ubytovania, zmešká odchod zájazdu, alebo musí byť pred začatím cesty alebo v jej priebehu zo zájazdu vylúčený, nemá nárok na vrátenie ním zaplatenej čiastky. V prípade, že klient v priebehu zájazdu svojvoľne preruší účasť na zájazde alebo nevyčerpá vlastnou vinou niektorú zo zaplatených služieb, nemôže uplatniť nárok na vrátenie platby alebo finančnú náhradu.

VIII. Reklamácie

1. Ak zájazd neprebíha podľa zmluvných podmienok, má klient právo na reklamáciu. Klient je povinný oznámiť svoje požiadavky neodkladne tak, aby mohla byť zjednaná náprava včas na mieste samom. Reklamáciu klient uplatňuje u zástupcu CK (delegáta, sprievodcu) v mieste konania zájazdu a aktívne pristupuje k jej vyriešeniu.
2. **Povinnosti objednávateľa**
 - poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým úplne a pravdivo uvádzať požadované údaje v zmluve o obstaraní zájazdu vrátane
 - zaplatiť cenu zájazdu podľa čl.2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok
 - dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje, mať u seba platný cestovný doklad. Náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša účastník zájazdu.
 - riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK.. Objednávateľ je povinný uhradiť škodu, ktorú spôsobil v priebehu dopravy a pobytu v dopravnom prostriedku a ubytovacom zariadení. CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená zákazníkom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo vznikla nepredvídateľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení maximálneho úsilia.

IX. Záverečné ustanovenia

1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK sú platné pre účasť na všetkých zájazdoch usporiadaných CK a sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak nie je CK stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazde, že sú mu Všeobecné zmluvné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.