

## Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie JULIŠ TRAVEL

### I. Úvodné ustanovenia

Tieto všeobecné zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu medzi cestovnou kanceláriou JULIŠ TRAVEL (ďalej CK JULIŠ TRAVEL) 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.

### II. Vznik zmluvného vzťahu

CK JULIŠ TRAVEL vstupuje do zmluvného vzťahu prostredníctvom vlastného predajného miesta alebo prostredníctvom zmluvných obchodných zástupcov. Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou a objednávateľom vzniká na základe uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu, 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.

### III. Cenové a platobné podmienky

Cena zájazdu je zmluvnou cenou, dohodnutou písomne medzi CK JULIŠ TRAVEL a objednávateľom v zmluve o obstaraní zájazdu. CK JULIŠ TRAVEL má právo na zaplatenie ceny zájazdu ako aj všetkých doobjednaných služieb pred ich poskytnutím.

CK JULIŠ TRAVEL 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 JULIŠ TRAVEL oprávnená odstúpiť od zmluvy a požadovať od objednávateľa zmluvnú pokutu (storno poplatok) 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, neznamenajú jeho nárok na zľavnenú cenu.

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

- pri zmenách cien pohonných hmôt a rozdiel medzi cenou dopravy stanovenou použitím zvýšených cien pohonných hmôt a cenou dopravy, ktorá je zahrnutá v cene zájazdu
- 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
- pri zmene kurzu slovenskej koruny použitého na stanovenie ceny v priemere viac ako 0,5 % o rozdiel medzi cenou stanovenou zvýšeným a pôvodným kurzom
- pri zavedení alebo zmene výšky vízových poplatkov a iných poplatkov zahraničných krajín

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 JULIŠ TRAVEL

CK JULIŠ TRAVEL 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 JULIŠ TRAVEL nie je povinná poskytnúť účastníkovi zájazdu plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

CK JULIŠ TRAVEL 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 JULIŠ TRAVEL je povinná najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť a objednávateľovi písomne ďalšie podrobnejšie informácie a to hlavne: meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa účastník zájazdu v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť o pomoc a ktorý je oprávnený vybavovať prípadné reklamácie počas zájazdu a tiež poskytnúť potrebné doklady.

CK JULIŠ TRAVEL má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu v prípadoch uvedených v článku III.

### V. Práva a povinnosti objednávateľa

- K základným právam objednávateľa patrí:
  - právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
  - právo na ochranu osobných údajov, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol cestovnej kancelárii
  - právo na dodatočné informácie, ktoré neboli uvedené v katalógu a ktoré sú pre objednávateľa dôležité a sú cestovnej kancelárii známe
  - právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny
  - právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok
  - právo na reklamáciu služieb v súlade s článkom VIII. týchto všeobecných zmluvných podmienok
  - 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
  - právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie podrobné informácie, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK JULIŠ TRAVEL známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógoch, cenníkoch a ponukových listoch. Tieto písomné podrobné informácie - pokyny na zájazd - posieľa CK JULIŠ TRAVEL 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. Ak objednávateľ 7 dní pred začiatkom zájazdu sám neoznámí cestovnej kancelárii, že neobdržal pokyny na zájazd, CK JULIŠ TRAVEL má zato, že objednávateľ pokyny obdržal včas a úplne.
  - právo dostať doklad o zákonomnom poistení zájazdu alebo inej forme ochrany objednávateľa zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťovateľom, ktorý obsahuje najmä označenie poistenca, podmienky povinného zmluvného poistenia zájazdu a spôsob oznámenia poistnej udalosti

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

- povinnosť poskytnúť CK JULIŠ TRAVEL nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najetá pravdivo a úplne vyplniť požadované údaje a predložiť všetky potrebné doklady podľa požiadavky cestovnej kancelárie
- zaplatiť v plnom rozsahu cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto všeobecných zmluvných podmienok
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, títo si musia sami overiť a zabezpečiť tranzitné resp. vstupné víza na cestu a pobyt
- 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

e.) riadiť sa pokynmi cestovnej kancelárie, jej zodpovedného zástupcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, platné predpisy navštívenej krajiny, miesta ubytovacieho objektu, a to najetá ubytovací poriadok a prepravný poriadok, uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v ubytovacom zariadení alebo v dopravnom prostriedku počas trvania zájazdu

f.) 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

g.) zdržať sa konania poškodzujúceho alebo obmedzujúceho ostatných účastníkov zájazdu

h.) 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, najetá 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 JULIŠ TRAVEL 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 zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvnej pokuty. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť cestovnej kancelárii v lehote stanovenej cestovnou kanceláriou.

2. CK JULIŠ TRAVEL 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 JULIŠ TRAVEL ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov pre vypísané autokarové zájazdy je stanovený na 35 účastníkov, pokiaľ nie je v katalógu uvedené inak. Ak CK JULIŠ TRAVEL zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť objednávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

3. Ak CK JULIŠ TRAVEL 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 JULIŠ TRAVEL na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK JULIŠ TRAVEL 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, CK JULIŠ TRAVEL 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 JULIŠ TRAVEL 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. V prípade, že cestovná kancelária je nútená zabezpečiť náhradný program a služby a poskytne ich v rovnakej alebo vyššej kvalite (napríklad ubytovanie v hoteli) sú nároky objednávateľa voči cestovnej kancelárii vylúčené.

6. Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK JULIŠ TRAVEL pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o obstaraní zájazdu. 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:

a.) doručiť cestovnej kancelárii oznámenie o odstúpení od zmluvy (storno) v písomnej forme, pričom deň kedy bolo toto písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy CK JULIŠ TRAVEL doručené, je rozhodujúci pre určenie výšky zmluvnej pokuty (stornopoplatku)

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 objednávateľ odstúpi od zmluvy je povinný uhradiť cestovnej kancelárii za každú prihlásenú a stornovanú osobu tieto zmluvné pokuty (stornopoplatky):

- do 50 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu skutočne vzniklé náklady, minimálne však 20,- EUR

- od 49 do 21 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu skutočne vzniklé náklady, minimálne však 30 % z ceny zájazdu

- od 20 do 11 kalendárnych dní pred dňom odchodu zájazdu skutočne vzniklé náklady, minimálne však 50% z ceny zájazdu

- v dobe kratšej ako 11 kalendárne dni pred dňom odchodu zájazdu vo výške 100% celkovej ceny objednaných služieb.

3. 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.

4. 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.

5. Ak sa objednávateľ nedostaví na zájazd alebo zmešká z vlastnej viny odchod dopravného prostriedku alebo počas zájazdu 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 JULIŠ TRAVEL zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK JULIŠ TRAVEL alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú počas zájazdu.

2. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u sprievodcu, delegáta, zahraničného partnera CK JULIŠ TRAVEL (ďalej poverený zástupca CK JULIŠ TRAVEL), 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 JULIŠ TRAVEL. 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 JULIŠ TRAVEL riadne vybaviť.

3. Ak nespĺní CK JULIŠ TRAVEL povinnosti vyplývajúce zo zmluvy riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v CK JULIŠ TRAVEL 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 chybe poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa odseku 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. CK JULIŠ TRAVEL 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. Povinné zmluvné poistenie zájazdu**

1. CK JULIŠ TRAVEL má uzatvorenú zmluvu s poisťovňou, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na plnenie v prípade, keď cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku

- neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu
- nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil
- 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 JULIŠ TRAVEL 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

#### **X. Cestovné poistenie objednávateľa**

1. CK JULIŠ TRAVEL ponúka a odporúča objednávateľovi uzatvoriť cestovné poistenie, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny, zodpovednosť za škodu, slomo 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 JULIŠ TRAVEL poskytuje len nevyhnutnú súčinnosť a nemôže sa vyjadrovať k podmienkam vzniku poistnej udalosti ani k výške nárokov objednávateľa.

#### **XI. Záverečné ustanovenia**

Tieto všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK JULIŠ TRAVEL sú spracované v zmysle Zákona o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov č. 281/2001 Zb.z.. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v kalároch, cenníkoch, ponukových listoch CK JULIŠ TRAVEL zodpovedajú informáciám známym k 1.1.2015 a CK JULIŠ TRAVEL si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia od 1.1.2015.