

# VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH ORGANIZOVANÝCH CESTOVNOU KANCELÁRIOU JUVENTOUR PRE ROK 2017

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch organizovaných cestovnou kanceláriou Juventour (ďalej len „**Zmluvné podmienky**“) platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované CK Juventour. Zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „**Zmluva**“). Súčasťou Zmluvy je i „Poučenie o právach dotknutých osôb pri spracúvaní osobných údajov“. Podpisom Zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením Zmluvy a týchto Zmluvných podmienok, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

## II. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - a) Cassofin, a.s. – CK Juventour so sídlom Letná 27, Košice, ktorý do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov (ďalej len „**CK**“)
  - b) objednávateľ (zákazník), 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 (ďalej len „**objednávateľ**“)
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom sa riadi ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr, v znení zákona č. 186/2006 Z. z. a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov.
- 3) Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká uzatvorením Zmluvy, t.j. prijatím objednávateľom podpísanej Zmluvy a jej potvrdením zo strany CK. Zmluva 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 neploletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť všetkých údajov, ktoré do Zmluvy uviedol za seba a aj za ostatných účastníkov zájazdu.
- 4) Súčasťou Zmluvy sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávateľ od CK obdrží alebo na základe ktorých objednávateľ uzatvorí Zmluvu, a to najmä ponukový katalóg s cenníkom v tlačenej alebo elektronickej forme, všeobecné informácie a písomné pokyny – podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách.
- 5) V prípade, ak Zmluve predchádza rezervácia, je objednávateľ povinný uzatvoriť Zmluvu s CK v dohodnutom termíne. Pri predložení objednávky objednávateľom po uplynutí stanovenej lehoty rezervácie ju CK nemusí prijať.
- 6) V prípade, kedy sa objednávateľ nemôže fyzicky dostaviť k uzatvoreniu Zmluvy v CK, môže CK zaslať objednávateľovi Zmluvu e-mailom, poštou alebo faxom. Objednávateľ je povinný zaslať podpisom potvrdenú Zmluvu a uhradiť CK stanovenú výšku zálohy za zájazd bezodkladne, najneskôr však do termínu stanoveneho CK. Pri doručení Zmluvy alebo zrealizovaní platby po uplynutí dohodnutej lehoty ju CK nemusí akceptovať.

## III. CENA ZÁJAZDU A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 1) Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu sa rozumie celková cena uvedená v Zmluve (ďalej len „**cena zájazdu**“).
- 2) Zo zliav poskytovaných CK má objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu. Všeobecne platné zľavy poskytne CK objednávateľovi automaticky (zľava za skorý nákup, zľava last minute...), o uplatnenie špecifickej zľavy viazanej na splnenie osobitnej podmienky požiada klient pri uzatvorení zmluvného vzťahu (napr. vernostná zľava, narodeninová, novomanželská a pod.). Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb. Poskytovanie zliav sa riadi všeobecnými pravidlami poskytovania zliav uvedených v katalógu, resp. na web stránke [www.cestujeme.sk](http://www.cestujeme.sk) a [www.juventour.sk](http://www.juventour.sk).
- 3) Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
- 4) CK má právo požadovať pri uzatváraní Zmluvy zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50% z ceny zájazdu. Zvyšnú sumu je objednávateľ povinný doplatiť bez vyzvania v lehote do 31 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb.
- 5) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 31 dní pred nástupom na zájazd, resp. začatím čerpania služieb, je objednávateľ povinný zaplatiť 100% ceny zájazdu alebo objednaných služieb už pri vzniku zmluvného vzťahu.

- 6) Za objednané služby je možné zaplatiť bankovým prevodom alebo poštovou poukážkou, pričom za deň zaplataenia sa považuje ten deň, kedy boli finančné prostriedky pripísané na účet CK.
- 7) V prípade nezaplatenia ceny zájazdu v stanovených lehotách je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od Zmluvy a zájazd alebo služby neposkytnúť, pričom objednávateľ je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK nesplnením si zmluvných povinností vznikli.
- 8) CK má právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom nástupu na zájazd, resp. začiatkom čerpania služieb, ak dôjde k:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane ceny pohonných látok,
  - b) zvýšeniu platieb, spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných, palivových a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb,
  - c) zmene kurzu EUR ku kurzu inej meny použitej pri určení ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.
- 9) Ceny zájazdov sú kalkulované v EUR podľa cien poplatkov a služieb známych ku dňu 01.12.2016.
- 10) V prípade nevyhnutnosti zvýšenia ceny z dôvodov podľa bodu 8), môže tak CK urobiť na základe písomného oznámenia, ktoré musí byť objednávateľovi odoslané najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu alebo čerpania služieb, v ktorom bude presne určený dôvod a spôsob zvýšenia. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa bodu 7) tohto článku.
- 11) Mnohé mestá a letoviská aplikujú tzv. mestskú daň, resp. pobytovú taxu. **Pobytová taxa netvorí súčasť ceny zájazdu a platí sa priamo na mieste.** Výška tohto poplatku sa odvíja od turistickej atraktivity miesta a kategórie ubytovania (zvyčajne je to od 0,5 € až po max. 4 €/osoba/noc). Deti do 12 rokov sú spravidla od pobytovej taxy oslobodené. Pobytovú taxu môže mesto zaviesť kedykoľvek počas roka, bez povinnosti o tom CK vopred informovať. Cestovná kancelária nemá žiaden vplyv na zavedenie, ani na výšku pobytovej taxy a preto jej zavedenie nie je uznateľným dôvodom pre reklamáciu či storno zájazdu.

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 1) K základným právam objednávateľa patrí:
  - a) právo na riadne poskytnutie zájazdu a objednaných a zaplatených služieb,
  - b) právo na poskytnutie všetkých podstatných informácií týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie so zmenami, o ktorých sa CK dozvedela neskôr,
  - c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - d) právo na poskytnutie informácie o úplnej cene zájazdu hradenej v CK, ako i o povinných poplatkoch účtovaných na mieste (výnimku tvorí len pobytová taxa, ktorú môže turistická lokalita zaviesť zo dňa na deň. Na túto skutočnosť upozorňujeme v bode 11 čl. III),
  - e) právo vypovedať Zmluvu kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VIII. týchto Zmluvných podmienok,
  - f) právo písomne oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote do 14 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok uvedených v čl. VII týchto podmienok,
  - g) právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. IX. a X. týchto Zmluvných podmienok,
  - h) právo na obdržanie dokladu o poistení CK pre prípad jej úpadku, ktorý obsahuje všetky náležitosti v súlade s úplným znením zákona č. 281/2001 Z.z. a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pokiaľ sa na objednané služby táto povinnosť vzťahuje,
  - i) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ubytovací poukaz (voucher) a ďalšie dôležité informácie a pokyny (informácie o doprave, ubytovaní a službách a kontaktné údaje na zástupcu CK, na ktorého sa účastník zájazdu môže v ťažkostiach v priebehu zájazdu obrátiť a ktorý je oprávnený vybavovať prípadné reklamácie počas zájazdu). Všetky pokyny na cestu zasiela CK e-mailom na objednávateľom určenú e-mailovú adresu, príp. odovzdá

objednávateľovi osobne na predajnom mieste, kde si zájazd zakúpil (na vyžiadanie klienta je možné zaslať pokyny poštou). V prípade, ak klient do uvedenej lehoty pokyny na cestu neobdržal, kontaktuje vo vlastnom záujme CK, ktorá okamžite zjedná nápravu.

- j) právo na ochranu osobných údajov v súlade s platnou legislatívou, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol CK.
- 2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
- a) poskytnúť CK súčinnosť potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely Zmluvy a ostatných potrebných dokladov, ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla,
  - b) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade neručí CK za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Cudzí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí, ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené,
  - c) zaplatiť celú cenu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. III. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť príslušným dokladom; v opačnom prípade môže CK odstúpiť od Zmluvy a má okrem stornopoplatkov právo aj na náhradu škody, ktorá porušením si povinností objednávateľom CK vznikla,
  - d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK, v opačnom prípade platí, že objednávateľ so zmenami súhlasí,
  - e) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť si zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.....)
  - f) dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu. V prípade porušenia právnych predpisov, pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo hrubého porušenia ubytovacieho poriadku (nepovolené prekročenie počtu osôb v apartmáne/izbe, nerešpektovanie nočného alebo obedňajšieho kľudu, vulgárne správanie a konanie pod vplyvom alkoholu obmedzujúce alebo obťažujúce ostatných hostí) je CK oprávnená odoprieť objednávateľovi poskytnutie služieb (vylúčiť zo zájazdu alebo z ubytovania), čím objednávateľ stráca právo na tieto, ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu,
  - g) niesť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil,
  - h) zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.
- 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,
  - c) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb. V prípade odchýlky v s CK dohodnutom programe alebo službách na strane objednávateľa alebo dodávateľa bezodkladne o tom informuje CK.

## V. POVINNOSTI A PRÁVA CK

- 1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v čl. IV týchto podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK.
- 2) 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.
- 3) CK nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- 4) CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, 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.

## VI. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

- 1) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú CK poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej Zmluvy, je CK povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.
- 2) 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 od Zmluvy odstúpi bez aplikovania zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie o odmietnutí alebo prijatí navrhovanej zmeny je objednávateľ povinný písomne oznámiť CK v lehote určenej v návrhu zmeny.
- 3) Ak je realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu, o čom CK informuje pri zakúpení zájazdu, o zrušení zájazdu a odstúpení od Zmluvy bude CK písomne informovať objednávateľa najneskôr 7 dní pred realizáciou alebo odchodom zájazdu.
- 4) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná:
  - a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo
  - b) vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo
  - c) poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.
- 5) CK nenesie zodpovednosť za následky zmenených služieb alebo programu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK.
- 6) Objednávateľ berie na vedomie, že pri zájazdoch, súčasťou ktorých je doprava, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

## VII. ZMENY V KNIHOVANÍ

- 1) Pred začatím zájazdu môže objednávateľ písomne oznámiť CK, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v tomto oznámení, pričom takéto oznámenie môže objednávateľ urobiť v lehote najneskôr 14 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb. Oznámenie musí obsahovať výslovný súhlas nového objednávateľa s uzatvorenou Zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného objednávateľa, pričom spolu s ním spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu alebo objednaných služieb, ako i úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú. V prípade neuhradenia ceny za objednané služby, alebo nákladov, súvisiacich so zmenou objednávateľa, platí čl. III. bod 7) týchto podmienok.
- 2) Na základe priania objednávateľa CK vykoná (pokiaľ je to možné) zmeny v knihovaní, za ktoré si CK účtuje:
  - a) za zmenu objednávateľa v lehote dlhšej ako 30 dní pred začiatkom čerpania služieb poplatok 10 Eur/osoba, v lehote 30-15 dní poplatok 30 Eur/osoba,
  - b) za zmenu mena ďalších cestujúcich uvedených v Zmluve v lehote dlhšej ako 30 dní pred začiatkom čerpania služieb poplatok 7 Eur/osoba, v lehote 30 - 15 dní poplatok 20 Eur/osoba,
  - c) zmena objednávateľa alebo ďalších cestujúcich uvedených v Zmluve v lehote kratšej ako 14 dní pred začiatkom čerpania služieb je možná len vo výnimočných prípadoch, za podmienok a poplatkov stanovených CK pre každý prípad zvlášť.

- d) pri dodatočnom objednaní služieb objednávateľom si CK účtuje paušálny poplatok 3,5 Eur na osobu a službu.
- e) zmena termínu, destinácie, typu ubytovacieho zariadenia a pod. sa považuje za stornovanie pôvodnej objednávky (Zmluvy) zo strany objednávateľa, ktorý je povinný zaplatiť CK stornopoplatky v súlade s čl. VIII. týchto podmienok.
- f) trajektové, železničné a autobusové lístky a letenky, zakúpené na pravidelných linkách rôznych dopravcov, sú službami týchto spoločností a všetky zmeny v knihovaní (zmena mena, zmena termínu, rozsah batožiny atď.) sa preto riadia výlučne Všeobecnými zmluvnými podmienkami a storno podmienkami konkrétneho dopravcu. Tieto podmienky sú verejne prístupné na internetovej stránke danej spoločnosti.

Všetky vyššie uvedené poplatky sa účtujú za každú osobu, vrátane detí.

- 3) Zľavy za skorý nákup, resp. iné zľavy sa nebudú uplatňovať pri akejkoľvek následnej zmene vykonanej objednávateľom, pokiaľ nespĺňa podmienky pre uplatnenie zľavy v čase požadovania zmeny.

### VIII. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY OBJEDNÁVATEĽOM A STORNOPOPLATKY

- 1) Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od Zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením, ktoré je účinné dňom jeho doručenia CK alebo osobne v CK. Pri odstúpení od Zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť CK nasledovné stornopoplatky:
  - a) poplatok **20 €/osoba**, maximálne však 80 €/Zmluva, ako paušálna úhrada nákladov, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy **v lehote dlhšej ako 57 dní** pred termínom začatia čerpania služieb,
  - b) **30% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy **v lehote 56 - 43 dní** pred termínom začatia čerpania služieb,
  - c) **50% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy **v lehote 42 - 29 dní** pred termínom začatia čerpania služieb,
  - d) **75% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy **v lehote 28 – 15 dní** pred termínom začatia čerpania služieb,
  - e) **90% z celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy **v lehote 14 – 8 dní** pred termínom začatia čerpania služieb,
  - f) vo výške **100% celkovej ceny** objednaných služieb, ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy **v lehote 7 a menej dní** pred termínom začatia čerpania služieb.
  - g) trajektové, železničné a autobusové lístky a letenky, zakúpené na pravidelných linkách rôznych dopravcov, sú službami týchto spoločností, storno poplatky sa preto riadia výlučne Všeobecnými zmluvnými podmienkami a storno podmienkami konkrétnych dopravcov. Tieto podmienky sú verejne prístupné na internetových stránkach spoločností.
- 2) Pri určení počtu dní pre výpočet stornopoplatkov 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. V prípade zaslania storna v iný ako pracovný deň, alebo v čase po ukončení pracovných hodín CK (po 18:00 hod.) má CK právo ako deň prijatia storna označiť najbližší pracovný deň.
- 3) Na zaplatenie uvedených storno poplatkov podľa bodu 1) má CK nárok aj v prípade, že objednávateľ zaplatil len zálohu na cenu zájazdu.
- 4) V prípade storna jednej osoby v 2-lôžkovej izbe musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí aj pri obsadzovaní ubytovania, ktorého cena je kalkulovaná na pevne stanovený počet osôb (apartmány a pod.).
- 5) V prípade, že objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo sčasti, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

### IX. REKLAMÁCIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 1) V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytovanej služby. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby, alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, o uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam s predmetom reklamácie (pokiaľ nie je so zástupcom CK dohodnuté inak).

- 2) Záznam vyhotovený v spolupráci s dodávateľom služby alebo zástupcom CK nie je reklamáciou v zmysle príslušnej právnej úpravy, ale na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe ho objednávateľ predloží CK. Svoje nároky reklamácie musí objednávateľ uplatniť u CK 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 povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 3) V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na zľavu zo zaplatenej ceny služieb, zodpovedajúcej rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami. CK zodpovedá objednávateľovi len za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy.
- 4) CK zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK 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 udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- 5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávateľovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
- 6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 7) Doprava netvorí súčasť balíka zájazdu, ale je vždy objednaná ako samostatná služba od externého dopravcu, CK preto nezodpovedá za prípadne meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od Zmluvy. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou, autobusovou, železničnou či trajektovou dopravou (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie dopravného prostriedku, zmena termínu/času a pod.) sa riadia Všeobecnými zmluvnými podmienkami konkrétneho dopravcu a príslušnými predpismi platnými pre danú dopravu.

## X. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 8) Nakupujúci má právo požiadať predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.  
Podľa §3 zákona 391/2015 Z. z. sú ARS subjektmi orgány a oprávnené právnické osoby. Medzi subjektmi ARS má spotrebiteľ právo voľby. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.mhshr.sk/>. Na uvedenej stránke sú zverejnené aj ďalšie dôležité informácie o alternatívnom riešení sporov pre spotrebiteľov.
- 9) V prípade predaja tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho má spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [juventour@juventour.sk](mailto:juventour@juventour.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu ARS.
- 10) Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 zákona č. 391/2015 Z.z. za pomoci k tomu určenej platformy (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

## **XI. CESTOVNÉ POISTENIE A POISTENIE PRE PRÍPAD ÚPADKU CK**

- 1) Z dôvodu zníženia rizika spojeného s cestou a pobytom v zahraničí odporúča CK každému klientovi uzatvorenie komplexného cestovného poistenia. CK ponúka možnosť voľby medzi dvoma poisťovňami: Európska cestovná poisťovňa (ECP) a Allianz Slovenská poisťovňa. Cena komplexného cestovného poistenia zahŕňa poistenie liečebných nákladov v zahraničí, základné asistenčné služby, poistenie úrazu, poistenie batožiny, poistenie zodpovednosti za škodu, poistenie stornovacích poplatkov, poistenie predčasného návratu, poistenie doplnkových asistenčných služieb a iné. Presný rozsah komplexného cestovného poistenia je k dispozícii na predajných miestach CK.
- 2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.
- 3) Cena za komplexné cestovné poistenie sa pri storne zájazdu nevracia.
- 4) Objednávateľ má právo odmietnuť uzatvorenie komplexného cestovného poistenia prostredníctvom CK. V takom prípade však objednávateľ preberá plnú zodpovednosť za prípadné škody, ktoré sú inak predmetom poistného plnenia komplexného cestovného poistenia. CK tiež dôrazne upozorňuje, že poistenie, ktoré objednávateľ uzatvorí mimo CK spravidla nezahŕňa poistenie storno poplatkov, takže v prípade storna zájazdu znáša objednávateľ škodu v plnom rozsahu sám.
- 5) CK Juventour je v zmysle zákona č. 281/2001 Z.z. poistená pre prípad úpadku a insolventnosti v poisťovni Kooperatíva a.s.. Certifikát k poistnej zmluve je k nahliadnutiu v CK Juventour a u všetkých jej zmluvných obchodných zástupcov. Poistenie pre prípad úpadku CK je zahrnuté v základnej cene zájazdu.

## **XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 1) Platnosť týchto Zmluvných podmienok sa vzťahuje na všetky zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s objednávatelom iný rozsah vzájomných práv a povinností.
- 2) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v elektronickom katalógu CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k 01.12.2016 a CK si vyhradzuje právo na prípadné zmeny, ktoré sa mohli vyskytnúť po uzávierke tohto katalógu.
- 3) Na aktuálnu informáciu o aplikovaní pobytovej taxy vo Vami vybranom letovisku sa informujte v CK.
- 4) Ospravedlňujeme sa za prípadné neúmyselné chyby a preklepy, ktoré sa mohli pri spracovaní katalógu vyskytnúť.
- 5) V prípade, že sa údaje v katalógu a v Zmluve rozchádzajú, záväznými sú údaje obsiahnuté v Zmluve.
- 6) Objednávateľ podpísaním Zmluvy súhlasí, aby CK vo svojich informačných systémoch spracovávala jeho osobné údaje v súlade s platnou legislatívou ( zák. 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. Poskytnuté údaje môžu byť sprístupnené len zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené ponúkať a poskytovať služby CK, ako aj osobám, ktoré dodávajú služby pre CK (vrátane cezhraničného toku), a to za účelom ponuky alebo poskytovania služieb pre CK. Tento súhlas so spracovaním údajov sa tiež vzťahuje na všetkých spracovateľov týchto údajov. Súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje.
- 7) Tieto Zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy uskutočnené CK od 01. 01. 2017.