

Všeobecné a zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie JOMATOURS, s.r.o.

I. Úvodné ustanovenia

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch organizovaných CK JOMATOURS, s.r.o., so sídlom Medňanská 521/6, 019 01 Ilava, prevádzka Palárikova 93, 022 01 Čadca (ďalej len všeobecné zmluvné podmienky) platia pre všetky zájazdy organizované obstarávateľom CK JOMATOURS, s.r.o. (ďalej len CK), uverejnené v katalógu, alebo formou osobitných ponukových listov a ďalšie služby cestovného ruchu poskytované na základe individuálnych požiadaviek objednávateľa – klienta podľa zákona č. 281/2001 Z.z. v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 281/2001).

II. Vznik zmluvného vzťahu

CK JOMATOURS, s.r.o. vstupuje do zmluvného vzťahu prostredníctvom vlastného predajného miesta alebo prostredníctvom zmluvných obchodných zástupcov. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom vzniká na základe uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorou sa CK zaväzuje, že objednávateľovi obstará zájazd a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu. Zmluva musí mať písomnú formu, musí byť podpísaná oboma zmluvnými stranami. Jedna zmluva o obstaraní zájazdu môže byť uzatvorená v prospech viacerých osôb. Rovnaké podmienky platia pre všetky osoby uvedené v zmluve. V takom prípade musí objednávateľ oboznámiť všetky spolu zúčastnené osoby so všetkými informáciami o zájazde. Objednávateľ podpísaním Zmluvy o zájazde súhlasí, aby CK vo svojich informačných systémoch spracovávala jeho osobné údaje v súlade s platnou legislatívou (Zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 363/2005 Z.z.)

III. Cenové podmienky a ceny zájazdov

1. Ceny zájazdov organizovaných CK sú zmluvnými cenami dojednaných medzi CK a objednávateľom. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v Zmluve.

Objednávateľ zaplatí zálohovú platbu vo výške 50% z dohodnutej ceny zájazdu pri podpise Zmluvy, doplatok do 100% ceny zájazdu zaplatí do 30 dní pred začatím zájazdu. Ak objednávateľ uzavrie Zmluvu o zájazde v čase kratšom ako 30 dní pred začatím zájazdu, zaplatí celú cenu zájazdu pri podpise Zmluvy. Ak objednávateľ neuhradí dohodnutú cenu zájazdu v stanovenom termíne, môže CK od zmluvy odstúpiť a objednávateľ musí zaplatiť zmluvnú pokutu v zmysle týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

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

- zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok. Vzhľadom k veľkým pohybom cien ropy na svetových trhoch môže CK požadovať od zákazníka zaplatenie tzv. palivového príplatku pri autokarovej alebo leteckej doprave,
- zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napr. letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
- zмене kurzu EUR použitého na určenie ceny zájazdu o viac ako 5%, ak k tomu zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

3. Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, CK JOMATOURS, s.r.o. je oprávnená cenu zájazdu uvedenú v Zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu.

4. Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak CK neveznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1. K základným právam objednávateľa patrí:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo vyžadovať od CK informácie o podstatných skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- právo byť oboznámený s prípadnými zmenami dohodnutých služieb,
- právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy v zmysle čl. VI. týchto všeobecných zmluvných podmienok
- právo na reklamáciu, nedostatkov a jej vybavenie v súlade s čl. VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok
- právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité –pokyny na zájazd. Pri zakúpení zájazdu v kratšej dobe ako 7 dní (Last Minute) obdrží objednávateľ pokyny na zájazd po celkovej úhrade zájazdu priamo v predajnom mieste.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

- povinnosť poskytnúť CK nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná pre riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb najmä pravdivo a úplne vyplniť požadované údaje a predložiť všetky potrebné doklady podľa požiadaviek CK
- zaplatiť v plnom rozsahu cenu zájazdu v súlade s čl. III. týchto Všeobecných zmluvných podmienok
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov, ktorí si musia sami overiť a zabezpečiť vízové povinnosti
- prevziať od CK doklady potrebné na čerpanie služieb
- mať u seba platný cestovný doklad, príp. vízum, dodržiavať pasové, colné, devízové, zdravotné, dopravné, bezpečnostné predpisy, ako i zákony a zvyklosti krajín a miest, do ktorých cestujú. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu sám. Každý občan vrátane detí musí byť držiteľom vlastného cestovného dokladu.
- riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta, alebo iného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program zájazdu
- zdržať sa takého konania, ktoré by poškodzovalo alebo obmedzovalo ostatných účastníkov zájazdu
- dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase, v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb dopraví sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto čerpania služieb.

3. K povinnostiam objednávateľa – právnickej osoby, ktorá je účastníkom zmluvného vzťahu patrí:

- oboznámiť svojich účastníkov s týmito podmienkami, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich informovať o rozsahu a kvalite služieb
- zabezpečiť, aby všetci účastníci splnili základné povinnosti zákazníkov
- odovzdať CK menný zoznam účastníkov zájazdu s údajmi podľa požiadaviek CK
- určiť vedúceho skupiny, ktorý bude v mene skupiny vystupovať a organizačne zabezpečiť riadne poskytnutie služieb od dodávateľa a dbá na plnenie programu služieb.

V. Práva a povinnosti CK

1. CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu
2. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o povinnom zmluvnom poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie pre prípad úpadku alebo krátkodobej platobnej neschopnosti CK
3. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je premetom zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi CK JOMATOURS, s.r.o. a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK JOMATOURS, s.r.o. ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je v katalógu stanovený iný počet účastníkov zájazdu. Pokiaľ CK JOMATOURS, s.r.o. zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.
4. Ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK JOMATOURS, s.r.o. na základe novej zmluvy poskytla 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 JOMATOURS, s.r.o. povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.
5. CK si vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídaných okolností.
6. Ak CK zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v ods. 3 a 5 v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.
7. CK nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest, hraničných priechodov a nepriazňou klimatických podmienok.
8. CK je povinná najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu poskytnúť objednávateľovi ďalšie podrobnejšie informácie k účasti na zájazde – pokyny na cestu a pobyt.

VI. Odstúpenie od zmluvy, zmluvné pokuty

1. CK môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu, alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK JOMATOURS, s.r.o. doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve
2. Objednávateľ má právo kedykoľvek od zmluvy odstúpiť pred začiatkom čerpania služieb bez udania dôvodu. Svoje rozhodnutie oznámi CK písomne a jeho účinnosť nadobúda platnosť dňom jeho doručenia CK. Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy je povinný uhradiť CK za každú prihlásenú a stornovanú osobu tieto zmluvné pokuty:
 - a) **46 dní a viac** pred začatím zájazdu 80,00 Eur / osoba
 - b) **45 – 31 dní** pred začatím zájazdu 30% z ceny objednaných služieb
 - c) **30 – 21 dní** pred začatím zájazdu 40% z ceny objednaných služieb
 - d) **20 – 15 dní** pred začatím zájazdu 50% z ceny objednaných služieb
 - e) **14 – 7 dní** pred začatím zájazdu 80% z ceny objednaných služieb
 - f) **6 dní a menej** pred začatím zájazdu 100 % z ceny objednaných služieb.

VII. Reklamácie

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia ako bolo dohodnuté v zmluve, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť priamo na mieste u delegáta CK alebo povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava na mieste. Zástupca CK je povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď v rámci svojej kompetencie.
2. Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, zástupca CK spíše s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. K reklamácií sa vyjadri zástupca CK, prípadne dodávateľ služieb v zahraničí, čo potvrdia svojimi podpismi na mieste. Nárok na reklamáciu je nutné uplatniť najneskôr do 3 mesiacoch po skončení zájazdu v CK, inak mu právo na reklamáciu zaniká.
3. CK je povinná najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie odpovedať písomnou formou na reklamáciu.
4. Za predmet reklamácie sa nepovažujú majetkové škody a ujmy spôsobené zákazníčkovi, ktoré sú predmetom poistného krytia poisťovne o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z poistného krytia výslovne vyňaté.

VIII. Cestovné poistenie

1. Cestovné poistenie nie je kalkulované v cene zájazdu, CK ponúka a odporúča objednávateľovi uzatvoriť komplexné cestovné poistenie, ktoré pokrýva rôzne riziká (zdravotné, úrazové, strata batožiny, zodpovednosť za škodu, storno zájazdu a pod.) spojené s účasťou na zájazde.
2. Poistný vzťah vzniká priamo medzi objednávateľom zájazdu a príslušnou poisťovňou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu príp. výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

IX. Záverečné ustanovenia

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK JOMATOURS, s.r.o. sú spracované v zmysle zákona o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr č. 281/2001 Z.z. a v znení neskorších predpisov a doplnení Občianskeho zákonníka. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK príp. ponukových listov zodpovedajú informáciám známym CK v čase ich tlače. Objednávateľ svojím podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že tieto podmienky sú mu známe, rozumie im a na znak súhlasu ich svojím podpisom potvrdzuje.