

Všeobecné zmluvné podmienky

(podľa zákona č. 170/2018 Z.z.)

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch (ďalej len „VZP“) cestovnej kancelárie ČauTravel s.r.o., so sídlom Bajkalská 18831/45G, 821 05 Bratislava, IČO: 53124782, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 147314/B (ďalej len „ČauTravel“) platia pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované ČauTravel, a tieto VZP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde (ďalej len „Zmluva o zájazde“), ktorú ČauTravel uzatvára s cestujúcim najmä podľa zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o zájazdoch“). Podpisom zmluvy cestujúci potvrdzuje, že tieto Všeobecné podmienky sú mu známe a súhlasí s nimi.

Uzavretím zmluvy o zájazde berie cestujúci výslovne na vedomie, že zájazdy obstarávané zo strany ČauTravel sú špecifickým produktom s ohľadom na ich charakter, spôsob organizácie, navštívené krajiny, podmienky a pomery v nich (spoločenské, politicko-ekonomické, pandemické opatrenia, sociálne pomery, povoľovacie a iné konania spojené so vstupom do krajiny, zotrvaním v nej a pod.). Z týchto dôvodov berie cestujúci na vedomie, že pri ich organizácii a na ich účasti je nevyhnutné počítať s možnými zmenami v akejkolvek časti prípravy a organizácie zájazdu (napr. zmena programu, časového harmonogramu zájazdu, trasy zájazdu, ubytovania, spôsobu prepravy, stravovania, a pod.), a to v závislosti od aktuálnej možnosti alebo nemožnosti vstupu do krajiny, nepriaznivého počasia, možnosti alebo dostupnosti poskytnutia alebo čerpania služieb na zájazde, na ktoré ČauTravel nemá dosah, prípadne aj v závislosti od momentálneho fyzického, psychického, či zdravotného stavu cestujúcich.

Vzhľadom na uvedené si ČauTravel vyhradzuje právo na zmenu údajov uvedených v Zmluve o zájazde a s ňou súvisiacich VZP. Cestujúci taktiež berie na vedomie, že účasť na vybranom zájazde môže byť fyzicky náročná a môže vyžadovať fyzickú zdatnosť. Cestujúci si je plne vedomý svojho zdravotného stavu a berie na seba plnú zodpovednosť za akékoľvek prípadné zranenia a ich následky akéhokoľvek charakteru, za ktoré ČauTravel nemôže niesť zodpovednosť.

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Účastníci zmluvného vzťahu založeného Zmluvou o zájazde sú cestovná kancelária ČauTravel a objednávatel' zájazdu (ďalej len cestujúci), ktorým môže byť fyzická, alebo právnická osoba.
- 1.2 Osoby mladšie ako 15 rokov sa môžu zájazdu ČauTravel zúčastniť iba v doprovode osoby staršej ako 18 rokov, alebo so súhlasom zákonného zástupcu.
- 1.3 Zmluvný vzťah medzi ČauTravel a cestujúcim vzniká okamihom uzatvorenia Zmluvy o zájazde. Zmluva o zájazde nemusí mať písomnú formu. V zmysle § 36 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník na uzavretie zmluvy o zájazde stačí splnenie odkladacej podmienky a to, že účastník zájazdu/klient dostal predzmluvné informácie podľa § 14 zákona č. 170/2018 Z.z. a uhradil na účet cestovnej kancelárie cenu zájazdu.
- 1.4 Ak Zmluva o zájazde neobsahuje osobitnú úpravu, obsah zmluvného vzťahu ňou založeného sa spravuje týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami, cenníkom, dodatočnými ponukami ČauTravel, osobitnými podmienkami a informáciami odovzdanými cestujúcemu pri uzatvorení Zmluvy o zájazde, ako aj príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 1.5 Potvrdením Zmluvy o zájazde sa ČauTravel zaväzuje zabezpečiť dohodnuté služby v rozsahu a kvalite v súlade s dohodnutými podmienkami.

2. Cena zájazdu

- 2.1 Cena zájazdu je zmluvnou cenou dojednanou medzi ČauTravel a cestujúcim. Záväzná dohodnutá cena zájazdu je uvedená v Zmluve o zájazde
- 2.2 Cestujúci môže pri uzavretí Zmluvy o zájazde uzatvoriť aj poistnú zmluvu predmetom ktorej je cestovné poistenie na cestu a pobyt, vrátane možnosti poistiť sa pre prípad odstúpenia od Zmluvy o zájazde z dôvodu choroby, alebo nehody (t.j. poistenie pre prípad storna zájazdu). Poistný vzťah v takom prípade vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a cestujúcim
- 2.3 ČauTravel je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že príde k:
 - 2.3.1 zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok

- 2.3.2 zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu
- 2.3.3 zmene kurzu slovenskej meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu
- 2.4 Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je ČauTravel oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2.3 oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu
- 2.5 Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí ČauTravel odoslať cestujúcemu najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu

3. Platobné podmienky

- 3.1 ČauTravel má právo na zaplatenie dohodnutej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom pred začatím zájazdu. Cestujúci má právo na poskytnutie zmluvne dohodnutých služieb len po úplnom zaplatení dohodnutej ceny zájazdu a prípadných ďalších poplatkov spojených so zájazdom
- 3.2 Ak nie je medzi ČauTravel a cestujúcim písomne dohodnuté inak, cestujúci je povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom nasledovne:
 - 3.2.1 preddavok vo výške najmenej 50% z dohodnutej ceny zájazdu pri podpísaní Zmluvy o zájazde cestujúcim, zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu
 - 3.2.2 ak je Zmluva o zájazde uzavretá v lehote kratšej ako 20 dní pred začatím zájazdu, je cestujúci povinný uhradiť 100% ceny objednaných služieb
- 3.3 Cestujúci má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že cestujúci z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny objednaných služieb, je ČauTravel oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty a odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami

4. Práva a povinnosti cestujúceho

4.1 Cestujúci má právo:

- 4.1.1 na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- 4.1.2 požadovať od ČauTravel informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- 4.1.3 byť v dohodnutých alebo zákonom stanovených lehotách informovaný o všetkých prípadných zmenách týkajúcich sa zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- 4.1.4 kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od Zmluvy o zájazde v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi
- 4.1.5 na reklamáciu nedostatkov zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb a jej vybavenie v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami a všeobecne záväznými právnymi predpismi
- 4.1.6 dostať najneskôr 5 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre cestujúceho dôležité a ktoré sú ČauTravel známe. Tieto informácie o zájazde posieľa ČauTravel emailom, alebo poštou na adresu uvedenú cestujúcim

4.2 Cestujúci je povinný:

- 4.2.1 pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve o zájazde a v ďalších dokladoch spojených so zájazdom vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť doklady požadované ČauTravel
- 4.2.2 zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom a preukázať ich zaplatenie dostatočne preukazným dokladom
- 4.2.3 mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu
- 4.2.4 splniť očkovacie, alebo ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi
- 4.2.5 riadiť sa pokynmi sprievodcu, alebo delegáta a dodržiavať stanovený program
- 4.2.6 dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu so všetkými potrebnými dokladmi

- 4.2.7 počínať si po celý čas zájazdu tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví, alebo majetku ostatných účastníkov zájazdu, v prípade poškodenia majetku súvisiaceho so zájazdom je cestujúci povinný túto škodu uhradiť z vlastného poistenia, alebo osobne
- 4.2.8 v prípade, že cestujúci porušuje Zmluvu o zájazde tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve o zájazde, je povinný zaplatiť k bežnej cene takto čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa bežnej cene takto čerpaných služieb

5. Práva a povinnosti ČauTravel

- 5.1 ČauTravel je povinná pred uzatvorením Zmluvy o zájazde presne informovať cestujúceho o všetkých skutočnostiach ktoré sú jej známe
- 5.2 ČauTravel je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká cestujúcemu právo na poistné plnenie v prípadoch, keď ČauTravel z dôvodu svojho úpadku:
 - 5.2.1 neposkytne cestujúcemu dopravu z miesta pobytu v zahraničí do miesta plánovaného skončenia zájazdu alebo do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu
 - 5.2.2 nevráti cestujúcemu zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil
 - 5.2.3 nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak bol zájazd poskytnutý sčasti

6. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

- 6.1 V prípade, že je ČauTravel nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy o zájazde, navrhne cestujúcemu písomne zmenu Zmluvy o zájazde. Cestujúci má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť ČauTravel v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny. Pokiaľ cestujúci písomne neodstúpi od zmluvy v lehote určenej ČauTravel, platí, že s jej zmenou súhlasí.
- 6.2 V prípade, že príde k zmene ubytovacieho zariadenia a je nevyhnutné ubytovať cestujúceho v inom ubytovacom zariadení alebo obstaráť náhradné plnenie iných služieb bez ohľadu na lehotu do začatia zájazdu, ČauTravel zabezpečí náhradné ubytovanie

v ubytovacom zariadení rovnakej, alebo vyššej kvality a poskytne náhradné služby v podobnom alebo vyššom štandarde.

6.3 ČauTravel má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi ČauTravel a cestujúcim:

6.3.1 ak do 20 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je 7 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je uvedený iný minimálny počet účastníkov zájazdu.

6.3.2 ak je jeho uskutočnenie pre ČauTravel ekonomicky neúnosné.

6.4 Cestujúci má právo pred začatím zájazdu písomne odstúpiť od Zmluvy:

6.4.1 bez udania dôvodu

6.4.2 ak nesúhlasí s návrhom zmeny Zmluvy o zájazde podľa bodu 6.1. týchto všeobecných zmluvných podmienok, v lehote určenej ČauTravel v návrhu zmeny Zmluvy o zájazde

6.4.3 z dôvodu porušenia povinnosti ČauTravel vyplývajúcej zo Zmluvy o zájazde, alebo zo všeobecne záväzného právneho predpisu

6.5 Ak nie je dôvodom odstúpenia cestujúceho od Zmluvy o zájazde porušenie povinností ČauTravel, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak ČauTravel odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, je cestujúci povinný zaplatiť ČauTravel zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

- 45 a viac dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 10% z ceny objednaných služieb
- 44 až 30 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 30% z ceny objednaných služieb
- 29 až 15 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 50% z ceny objednaných služieb
- 14 až 5 dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 80% z ceny objednaných služieb
- 4 a menej dní - skutočne vzniknuté náklady, min. 100% z ceny objednaných služieb

6.6 Na určenie počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba - deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.

6.7 Ak cestujúci nenastúpi na zájazd bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, je povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 100 % z ceny zájazdu.

6.8 ČauTravel má právo použiť finančné prostriedky zaplatené cestujúcim na dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom, na uspokojenie svojho práva na zaplatenie zmluvnej pokuty.

7. Reklamačné podmienky a zodpovednosť za škody

- 7.1 V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v Zmluve o zájazde, vzniká cestujúcemu právo na reklamáciu. Cestujúci je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu ČauTravel tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava
- 7.2 Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca ČauTravel s cestujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca ČauTravel a reklamujúci cestujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu.
- 7.3 Svoje nároky z reklamácie musí cestujúci uplatniť u ČauTravel bezodkladne v písomnej forme a to najneskôr do dvoch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde, inak mu právo na reklamáciu zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je ČauTravel povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 7.4 ČauTravel zodpovedá cestujúcemu za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť ČauTravel, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. ČauTravel nezodpovedá za služby a ich úroveň, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo inej organizácie a sú mimo rámec zájazdu.
- 7.5 Za predmet reklamácie sa nepovažujú náhrady takej škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, 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.
- 7.6 ČauTravel nezodpovedá za škody, ktoré nezavinila ona, ani jej dodávatelia a škoda bola spôsobená cestujúcim, alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu.
- 7.7 Časy a miesta odjazdov z jednotlivých miest môže ČauTravel zmeniť aj krátko pred plánovaným odjazdom v prípade zmeny trasy dopravy z rôznych dôvodov. O zmenách v doprave musia byť všetci cestujúci informovaní.
- 7.8 Cestujúci berie na vedomie, že kvalita ubytovacieho zariadenia je klasifikovaná podľa kategórii v danej krajine, čo môže znamenať nižší štandard ako je obvyklé v mieste trvalého pobytu cestujúceho.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 V cene zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie jednotlivých cestujúcich.
- 8.2 Cestujúci potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 8.3 Podpisom Zmluvy o zájazde udeľuje cestujúci ČauTravel ako aj s ňou určeným osobám súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde za účelom zabezpečenia a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb. Cestujúci zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb ním uvedených v zmluve.
- 8.4 Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v cenníku ČauTravel o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich zverejnenia a ČauTravel si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s cestujúcim.