

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie MISTRAL HS, s .r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch MISTRAL HS s.r.o. (ďalej len – Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované MISTRAL HS, s.r.o., sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len - zmluva o zájazde), ktorú MISTRAL HS, s.r.o. uzatvára s objednávatelom zájazdu a sú v súlade so zákonom č. 281/2001. Z. z.

I. Zmluvný vzťah

1. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávatelom vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde tj. prijatím objednávatelom podpísanej zmluvy o zájazde a jej potvrdením zo strany CK. Za neploletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.
2. Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu, záväzného programu, objednávatelom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok resp. osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde.

II. Ceny zájazdu

1. Všetky ceny zájazdov organizovaných CK sú v EUR a vy kalkulované sú z kurzu EUR k cudzím menám podľa oficiálneho kurzového listka NBS platným na začiatku príslušného kalendárneho roka a z cien služieb a poplatkov známych k tomuto dátumu.
2. V katalógu CK sú uvedené orientačné ceny. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu.
3. CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k
 - a) zvýšeniu dopravných nákladov, vrátane cien pohonných hmôt,
 - b) zmene kurzu zahraničných mien použitých na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 % , ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.
4. Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začatím zájazdu, CK zvýši cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde
 - a) o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 3. písmena a) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu,
 - b) o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu podľa ods. 3. písm. b).
5. Písomné oznámenie o zvýšení ceny sa musí objednávatelovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

III. Platobné podmienky

1. CK má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávatel je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
2. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je nasledovný:
 - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávatel povinný uhradiť preddavok vo výške 50 € pri autobusových zájazdoch, pri leteckých 200 €
 - b) najneskôr 50 dní pred začiatkom zájazdu je objednávatel povinný uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb,
 - c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 50 dní pred začiatkom zájazdu je objednávatel povinný uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb.
3. Objednávatel má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny dosiaľ objednaných služieb. V prípade, že objednávatel nedodrží termín úhrady celej ceny dosiaľ objednaných služieb, je CK oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa čl. VII. týchto Všeobecných podmienok

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1. Objednávatel má právo:
 - a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - b) vyžadovať od CK informácie, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
 - c) odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa čl. VII. týchto Všeobecných podmienok kedykoľvek pred začatím čerpania služieb,
 - d) na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s čl. VIII. týchto Všeobecných podmienok,
 - e) písomne oznámiť CK, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba v oznámení uvedené. Dňom doručenia oznámenia sa osoba v ňom uvedená stáva objednávatelom. Oznámenie musí obsahovať vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.
2. Objednávatel má povinnosť:
 - a) poskytnúť CK všetky nevyhnutné potrebné k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, najmä pravdivo a úplne uvádzať údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,
 - b) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s čl. III. týchto Všeobecných podmienok,
 - c) obstarat si a mať pri sebe počas zájazdu platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Deti do 15 rokov, ktoré sa zúčastnia na zájazde musia mať vlastný platný cestovný doklad. Deti do 15 rokov, ak necestujú spolu s rodičmi, môžu cestovať len v sprievode dospelých osôb alebo s písomným súhlasom zákonného. Osoby, ktorých zdravotný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb. Pri organizovaní zájazdu do krajín s vízovou povinnosťou objednávateľ predloží cestovný pas v termíne, ktorý určí CK. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša objednávateľ,
 - d) bez zbytočného odkladu a v lehote stanovenej CK oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
 - e) prevziať od CK doklady potrebné na čerpanie služieb,
 - f) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,
 - g) riadiť sa pokynmi sprievodcu CK a dodržiavať stanovený program,
 - h) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo CK
 - i) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa čl. VIII. týchto Všeobecných podmienok,
 - j) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase.
3. K povinnostiam objednávateľov - právnických osôb ďalej patrí:
 - a) poveriť oprávneného zástupcu, s ktorým CK bude komunikovať a ktorý oboznámi svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami a informáciami, ktoré od CK dostane.

V. Povinnosti a práva CK

1) CK je povinná:

- a) mať uzatvretú zmluvu o poistení zjazdu pre prípad jej úpadku alebo krátkodobej platobnej neschopnosti,
- b) pred uzatvretím zmluvy o zjazde informovať o skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zjazdu,
- c) najneskôr sedem dní pred začatím zjazdu poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve, katalógu alebo v cenníku, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytnutie obstaraných služieb.

Ak je zmluva uzatvorená v čase kratšom ako sedem dní pred začatím zjazdu, CK svoju povinnosť podľa ods. 1 písmeno c) musí splniť pri uzatváraní zmluvy.

2. CK nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec: vopred potvrdených a zaplatených služieb.

3. K povinnostiam objednávateľa uvedeným v čl. IV. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva CK.

VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zjazdu

1. Ak je CK nútená pred začatím zjazdu zmeniť podmienky zmluvy o zjazde, môže navrhnúť objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zjazdu, musí byť v návrhu nová cena uvedená. Objávateľ má právo rozhodnúť, či bude so zmenou zmluvy súhlasiť alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplataenia zmluvných pokút. Rozhodnutie objednávateľa sa musí oznámiť CK písomne v lehote určenej CK v návrhu zmeny zmluvy o zjazde.

2. CK má právo zrušiť zjazd, ak v lehote do 21 dní pred jeho začatím nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zjazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK ekonomicky neúnosné, pretože náklady vynaložené na jeho uskutočnenie výrazne prevyšujú náklady plánované. Minimálny počet účastníkov zjazdu pre autobusové zjazdy je stanovený počtom 35 osôb, pokiaľ v katalógu alebo cenníku nie je uvedený iný počet. Ak CK zruší zjazd, je povinná túto skutočnosť oznámiť objednávateľovi písomne najneskôr v lehote 20 dní pred začatím zjazdu.

3. CK si vyhradzuje právo zrušiť zjazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4. Ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zjazdu pred jeho začatím alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy o zjazde podľa ods.

1, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK na základe novej zmluvy poskytla iný zjazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK môže takýto zjazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zjazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

5. Ak po začatí zjazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas, alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zjazd pokračovať.

6. Ak pokračovanie zjazdu nie je možné zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality než sú uvedené v zmluve, je CK povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

7. Na základe individuálnej požiadavky objednávateľa CK, pokiaľ je to možné, urobí zmenu podmienok dohodnutých v zmluve o zjazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplataeniu poplatku vo výške 5 EUR za jednu zmenu. Ide o zmenu mena, termínu apod. V prípade takejto zmeny požadovanej objednávateľom v lehote kratšej než 45 dní pred začatím zjazdu, je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy o zjazde zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatať CK zmluvnú pokutu v súlade s čl. VII. týchto Všeobecných podmienok

VII. Odstúpenie od zmluvy o zjazde

1. CK môže pred začatím zjazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zjazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, ktoré boli zmluvou dohodnuté, pričom zašle objednávateľovi na jeho adresu uvedenú v zmluve o zjazde písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

2. Objávateľ má právo odstúpiť od zmluvy o zjazde kedykoľvek pred začatím čerpania služieb:

a) bez udania dôvodu,

b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy o zjazde podľa čl. VI. ods. 4. týchto Všeobecných podmienok,

c) ak dôjde k porušeniu povinností CK vyplývajúcich zo zmluvy o zjazde.

Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zjazde musí objednávateľ oznámiť písomnou formou a odovzdať ho osobne alebo ho poslať CK doporučeným listom. Pri osobnom odovzdávaní účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom odovzdania oznámenia resp. pri posielaní doporučeným listom CK dňom doručenia písomného oznámenia.

3. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zjazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatať CK zmluvné pokuty.

4. Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy objednávateľa porušenie povinností CK, ktoré sú určené zmluvou alebo ak CK odstúpi od zmluvy pred začatím zjazdu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatať CK zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zjazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

Pri autobusovom zjazde

51 a viac dní 20 € za každého stornovaného účastníka zjazdu

50 - 30 dní 50 % z vopred stanovenej ceny + poistenie

29 - 15 dní 75 % z vopred stanovenej ceny + poistenie

14 - 8 dní 90 % z vopred stanovenej ceny + poistenie

7 dní a menej 100 % z vopred stanovenej ceny + poistenie

Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu resp. nástupu na zjazd

Pri leteckom zjazde

51 a viac dní cena letenky + 20 € za každého stornovaného účastníka zjazdu

50 - 30 dní cena letenky + 50 € + poistenie

29 - 15 dní 75 % z vopred stanovenej ceny + poistenie

14 - 8 dní 90 % z vopred stanovenej ceny + poistenie

7 dní a menej 100 % z vopred stanovenej ceny + poistenie

V prípade zmeny mena účastníka sa hradí celý poplatok za prebukovanie na iné meno, stanovený leteckou spoločnosťou, + 20 €

Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu resp. nástupu na zjazd

5. Ak nenastúpi objednávateľ na zjazd, pobyt alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zjazde, alebo z dôvodu nesplnenia povinností podľa čl. IV. ods. 2. písmeno c) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100 % z vopred stanovenej ceny.

6. Vopred stanovená cena je predajná cena vrátane všetkých povinných príplatkov a objednávatelom zakúpených fakultatívnych služieb a nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK ako aj zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb (napríklad čiastku za komplexné cestovné poistenie, ktorá sa pripočítava k zmluvnej pokute v plnej výške).
7. Pri určení 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 počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu resp. nástupu na zájazd.
8. CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK je zároveň povinná vrátiť objednávatelovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

VIII. Reklamačné konanie, zodpovednosť za škodu

1. V prípade, že CK neposkytne všetky služby predmetného zájazdu v plnom rozsahu a kvalite tak, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, má objednávatel právo na reklamáciu. Objednávatel uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK.
2. Ak sa dodávateľovi služby alebo zástupcovi CK nepodarí na mieste zjednať nápravu, spíše so zákazníkom reklamačný protokol. Tento protokol je podmienkou pre uznanie reklamácie. Protokol musí byť spísaný v dvoch vyhotoveniach (1 pre zástupcu CK, 1 pre klienta) a podpísaný zástupcom CK (zvyčajne sprievodcom zájazdu) a objednávatelom.
3. Jednu kópiu reklamačného protokolu s reklamáciou je objednávatel povinný poslať doporučené CK. Objednávatel musí svoje nároky z reklamácie uplatniť v zákonom stanovenej lehote, inak mu právo zaniká.
4. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK povinná odpovedať písomnou formou, najneskôr v lehote 30 dní od obdržania reklamácie.
5. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si objednávatel objedná na mieste v hoteli a i.
6. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené objednávatelovi, 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. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK alebo okolností na strane objedávateľa, na základe ktorých objednávatel úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká objednávatelovi nárok na úhradu resp. zľavu z ceny týchto služieb.
8. Vzhľadom na nepredvídané okolnosti, ako sú počasie, čakanie na hraničných priechodoch, prípadné problémy v cestnej premávke, osobitě momentálne obmedzenia v navštvivených krajinách môže dôjsť k úprave trasy resp. časového harmonogramu zájazdu. V tomto prípade nevzniká objednávatelovi právo na kompenzáciu za omeškaný čas alebo nevyčerpané služby, ani na odstúpenie od zmluvy.
9. Objednávatel, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý CK uvádza v pokynoch na zájazd.
10. CK nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona ani jej dodávateľa služby a škoda bola spôsobená objednávatelom, 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.
11. CK nezodpovedá za zmeny v poskytnutí služieb dodávateľom na poslednú chvíľu, kedy CK nemá možnosť o tejto skutočnosti informovať klienta vopred. CK taktiež nezodpovedá za prípadne zmeny programu v dôsledku živelných pohrôm a vyššej moci.

IX. Cestovné poistenie

1. Súčasťou všetkých zájazdov CK je komplexné cestovné poistenie. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je o. i. zahrnuté poistenie pre prípad, že objednávatelovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. 2. Pri vzniku poistnej udalosti je poistený v priamom vzťahu s poisťovacou spoločnosťou a CK neprináleží posudzovať existenciu resp. výšku uplatňovaných nárokov z toho vzťahu.

X. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky CK sú platné pre účasť na všetkých zájazdoch usporiadaných CK uskutočnené po 01.01.2009 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. Objednávatel potvrdzuje podpisom Prihlášky - zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
3. Objednávatel potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK spracovávala jeho osobné údaje vrátane rodného čísla za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK ponúkať a poskytovať.
4. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k dátumu 1.1. 2009 a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávatelom.