



VŠEOBECNÉ PODMIENKY PREDAJA ZÁJAZDU CESTOVNEJ KANCELÁRIE PONTIS SK, s.r.o.
Cestovná kancelária: PONTIS SK, s.r.o. Panenáká 13, 811 03 BRATISLAVA, IČO: 36610143,
(ďalej len CK),

I. Preambula

- 1/ Tieto všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmlúv uzatváraných s klientmi CK PONTIS SK, na základe ktorých sa klienti zúčastnia na zájazde organizovanom CK PONTIS SK .
- 2/ CK PONTIS SK organizuje štandardné zájazdy s vopred stanoveným programom i zájazdy a cestovné služby na objednávku pre individuálnych záujemcov podľa dohody. Pre účastníkov s individuálnou dopravou sprostredkováva ubytovanie v hotelových izbách a apartmánach vrátane ďalších služieb súvisiacich s cestovným ruchom.
- 3/ Zájazdom organizovaným CK sa rozumejú aj služby CK spočívajúce v sprostredkovaní ubytovania a ďalších služieb bez zaistenia dopravy klienta zo strany CK .

II. Rezervácia zájazdu, uzatvorenie zmluvy.

- 1/ Rezervácia účasti na zájazde zabezpečovaným alebo organizovaným CK realizuje klient telefonicky alebo osobne v sídle CK , prípadne u autorizovaných zástupcov CK , prípadne prostredníctvom „on-line“ rezervačného systému cez internet. K uzatvoreniu zmluvy o účasti klienta na zájazde organizovanom CK, prípadne inej zmluvy s obdobným obsahom dochádza splnením podmienok, ktorými sú podpis prihlášky klienta potvrdzujúcu jeho účasť na zájazde alebo zaplatenie zálohy z ceny zájazdu, ktorej výška činí spravidla 50% ceny zájazdu, ak nie je v konkrétnom prípade stanovená záloha iná a výslovnou akceptáciou týchto Všeobecných podmienok.
- 2/ Rezerváciou zájazdu bez splnenia ďalších podmienok stanovených týmito Všeobecnými podmienkami nevzniká zmluva medzi CK a klientom.
- 3/ Cestovná zmluva k zájazdu organizovanom CK obsahuje hlavne osobné údaje klienta, vymedzenie zájazdu, termín jeho zahájenia a ukončenia, uvedenie všetkých poskytovaných služieb cestovného ruchu, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu, miesto a dobu ich trvania, cenu zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky jednotlivých záloh. Klient zodpovedá za správnosť všetkých ním vyplnených údajov uvedených v cestovnej zmluve.
- 4/ Nárok klienta na účasť na zájazde organizovanom CK, ktorý je predmetom zmluvy uzatvorenej medzi klientom a CK vzniká úplným zaplatením ceny zájazdu za podmienok stanovených týmito Všeobecnými podmienkami.
- 5/ Za zmluvné záväzky ďalších prihlásených osôb uvedených na prihláške podpísanej klientom podpisujúcim prihlášku, preberá podpisujúci klient záruku. U osôb mladších ako 15 rokov je účasť na zájazde CK podmienená sprievodom a dohľadom dospelého účastníka a súhlasom zákonného zástupcu pripojeného k prihláške. U osôb vo veku 15 až 18 rokov, cestujúcim bez sprievodu zákonného zástupcu, je nevyhnutný súhlas zákonného zástupcu pripojený k prihláške.
- 6/ Špecifikácia ubytovania, jeho poloha, kategória, stupne vybavenosti a hlavné charakteristické znaky, špecifikácia dopravy, tj. druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku a údaje o trase cesty a špecifikácia stravovania, t.j. jeho spôsob a rozsah, ak sú niektoré z týchto služieb súčasťou zájazdu, vyplývajú z katalógu zájazdov CK , ktorý má klient k dispozícii. Pokiaľ tieto údaje uvedené v katalógu CK nie sú, budú uvedené priamo v cestovnej zmluve medzi klientom a CK.

III. Cena zájazdu

- 1/ Cena zájazdu je stanovená v súlade s katalógom zájazdov vydávajúcej CK a zahŕňa služby, ktoré sú uvedené v katalógu .
- 2/ Cena zájazdu je splatná vo dvoch splátkach, z ktorých prvá zálohová splátka vo výške 50% z ceny zájazdu je splatná do 5 dní po vyplnení záväznej prihlášky o účasti klienta na zájazde organizovanom CK a druhá splátka tvorí doplatok ceny zájazdu a je splatná najneskôr 40 dní pred začiatkom zájazdu.
- 3/ Klient hradí splátky ceny zájazdu v hotovosti v kancelárii CK alebo prevádzkarni autorizovaného zástupcu CK , prípadne bezhotovostným prevodom na účet CK. V prípade úhrady ceny zájazdu bezhotovostným prevodom na účet sa cena, resp. záloha alebo doplatok považujú za uhradené dňom pripísania na účet CK .
- 4/ Pokiaľ dôjde k uzavretiu zmluvy o účasti na zájazde v termíne kratšom ako 40 dní pred začiatkom zájazdu, je cena zájazdu splatná jednorázovo **do 2 dní** od vyplnenia záväznej prihlášky. Cena zájazdu musí byť uhradená vždy v plnej výške pred začiatkom zájazdu.
- 5/ Ak nie je záloha, doplatok ceny zájazdu alebo pri jednorazovej úhrade cena zájazdu uhradená v stanovenej lehote, je CK oprávnená od cestovnej zmluvy odstúpiť. Pred odstúpením od zmluvy môže CK poskytnúť klientovi dodatočnú lehotu na úhradu. Pokiaľ CK nevyužije práva k odstúpeniu od zmluvy a nie je cena zaplatená v plnej výške ani do 19 dní pred zahájením zájazdu, má sa za to, že klient od zmluvy odstúpil a CK vzniká nárok na odstúpné- storno poplatky vo výške podľa bodu VI.

IV. Práva a povinnosti klienta

- 1/ **Klient je oprávnený:**
 - požadovať poskytnutie všetkých služieb, stanovených taxatívne pre každý zájazd,
 - reklamovať prípadné chyby poskytnutých služieb. Všetky reklamácie uplatňuje zákazník na mieste vzniku závady písomne príslušnému miestnemu delegátovi, alebo zastúpeniu cestovnej kancelárie. V prípade , že neboli nedostatky odstránené priamo na mieste, uplatňuje reklamáciu písomne v centrále CK najneskôr 1 mesiac po návrate zo zájazdu.
 - byť oboznámený so všetkými prípadnými zmenami v termíne, programe, rozsahu a kvalite služieb a cene zájazdu.

2/ Pred zahájením zájazdu môže klient písomne oznámiť CK, že sa zájazdu na miesto neho zúčastní iná osoba v oznámení uvedenej. Dňom doručenia oznámenia sa osoba v ňom uvedená stáva klientom. Oznámenie musí obsahovať prehlásenie nového klienta, že súhlasí s uzavretou cestovnou zmluvou. Pôvodný a nový klient spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu.

3/ Klient je povinný:

- uhradiť dohodnutú cenu zájazdu a ďalších fakultatívnych služieb podľa výšky uvedených podmienok,
- zaistiť si platný cestovný doklad
- dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša klient,
- riadiť sa pokynmi pre účastníkov zájazdu – hlavne nastúpiť na zájazd v stanovenom čase a na mieste vopred určenom a ústnymi pokynmi sprievodcu alebo delegáta, resp. inej osoby poverenej zodpovedať za zájazd.
- vzniknuté chyby bezodkladne oznámiť príslušnému miestnemu delegátovi, alebo sprievodcovi, zastúpeniu cestovnej kancelárie, alebo priamo v sídle CK po návrate zo zájazdu.

4/ V prípade reklamácie kontaktuje klient vždy zástupcu cestovnej kancelárie v mieste konania zájazdu alebo priamo v sídle CK a to písomnou formou.

5/ Klient, ktorý bez zavinenia cestovnej kancelárie nevyčerpá všetky zmluvné služby, nemá právo na ich náhradu. Klient, ktorý pri nástupe na zájazd, alebo v jeho priebehu nerešpektuje základný program zájazdu, hrubo porušuje pokyny sprievodcu, alebo poruší ustanovenie týchto Všeobecných podmienok, môže byť zo zájazdu vylúčený, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu za nevyužitú službu.

6/ Oznámenie o vylúčení zo zájazdu oznámi klientovi miestny delegát CK alebo ďalšia osoba poverená CK. Doručením oznámenia o vylúčení zo zájazdu klientovi, zaniká povinnosť CK poskytovať klientovi akékoľvek služby podľa cestovnej zmluvy a naopak CK vzniká oprávnenie požadovať od klienta úhradu zmluvných pokút za porušenie povinností vyplývajúcich z cestovnej zmluvy a to až do výšky ceny zájazdu, ktorého bol klient účastníkom..

V. Práva a povinnosti cestovnej kancelárie

1/ CK PONTIS SK je oprávnená:

- v prípadoch, ktoré nemôže ovplyvniť, zmeniť podmienky zmluvy pred zahájením zájazdu a informovať o nich klienta. Pokiaľ navrhovaná zmena vedie aj ku zmene ceny zájazdu, musí byť nová cena v návrhu uvedená. Klient má právo v tomto prípade rozhodnúť, či bude so zmenou zmluvy súhlasiť alebo či od zmluvy odstúpi. Pokiaľ klient do 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy od nej neodstúpi, považuje sa to za súhlas so zmenou.
- v prípade náhlych zmien nezavinených CK pri obsadení dohodnutých objektov, zaistiť pre klientov ubytovanie v objektoch na kvalitatívne porovnateľnej úrovni. Klientovi nevznikajú žiadne ďalšie nároky voči cestovnej kancelárii.
- zrušiť zájazd kvôli malému počtu účastníkov, alebo z dôvodu vyššej moci, špecifikovanej v odstavci 3, rozhodnutie o zrušení zájazdu je CK kvôli malému počtu účastníkov povinná oznámiť všetkým prihláseným osobám písomne najneskôr 3 dni pred dátumom odchodu. Bez zbytočného odkladu po oznámení o zrušení zájazdu je CK povinná vrátiť všetky zaplatené čiastky. Klient nemá nárok na žiadne ďalšie náhrady. Pokiaľ sa zájazd neuskutoční, má prihlásený účastník prednosť pri zaradení na voľné miesto v podobnom zájazde. Odstúpiť od zmluvy s klientom v prípade, že klient neuhradí doplatok ceny zájazdu v stanovenom termíne – v takomto prípade prináleží uhradená záloha na cenu zájazdu ako záloha na storno poplatky stanovených uzatvorenou zmluvou a týmito všeobecnými podmienkami CK.

2/ CK PONTIS SK je povinná :

- zaistiť plnenie všetkých služieb zahrnutých v cene zájazdu – pokiaľ nebude schopná zaistiť plnenie všetkých dohodnutých služieb, uskutoční vhodné alternatívne opatrenia, za ktoré nebude požadovať ďalšie platby a tam, kde sa zníži kvalita alebo rozsah služieb, poskytne účastníkom zájazdu náhradu zodpovedajúcu rozdielu medzi ponúknutou a uskutočnenou službou.

V prípade oprávnených sťažností zo strany účastníkov v priebehu zájazdu prostredníctvom miestneho zástupcu cestovnej kancelárie – delegáta, alebo sprievodcu, vynaložiť maximálne úsilie k okamžitému odstráneniu nedostatkov, alebo k zabezpečeniu zodpovedajúceho náhradného riešenia.

3/ Predpokladom umožnenia nápravy je, že zákazník uplatní svoje výhrady. Reklamáciu nie je možné uplatniť v prípadoch keď:

- sú nedostatky zavinené zákazníkom, alebo vyplývajú z jednaní zákazníka
- neplnenie, alebo nedostatočné plnenie je spôsobené treťou stranou, ktorá nemá vzťah k zabezpečeniu dohodnutých služieb,
- nedostatky alebo zmeny sú dôsledkom nepredvídateľných zásahov vyššej moci – za vyššiu moc sa považujú okolnosti, ktoré vznikli v dôsledku nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy, ktoré znemožňujú riadne poskytnutie pôvodne dohodnutých služieb. Okolnosti vyššej moci - napr.: extrémne klimatické javy, karanténa, vojnový konflikt a pod. oslobodzujú CK PONTIS SK od úplného, alebo čiastočného plnenia a poskytnutia finančného odškodnenia.
- došlo k zmenám letových a cestných poriadkov, typu a trasy dopravných prostriedkov. CK PONTIS SK nezodpovedá za škody, ktoré môžu klientom vzniknúť v dôsledku zmeny času príchodu či odchodu prepravy, bez ohľadu na druh prepravy, ani nekompenzuje služby, ktoré nemohli v dôsledku týchto zmien čerpané.

VI. Podmienky stornovania zájazdu

1/ Klient je oprávnený kedykoľvek pred zahájením zájazdu od zmluvy o účasti na zájazde, pobyte organizovaným CK PONTIS SK odstúpiť. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy (storno) doručené CK. Klient berie na vedomie, že odstúpením od zmluvy vzniká CK ujma, spočívajúca v nutnosti vynaloženia nákladov na zaistenie ďalšieho účastníka zájazdu a v prípade, že sa nepodarí zaistiť náhradného účastníka, ujma pozostávajúca z náhrady za nevyužitie dohodnutých služieb zmluvným partnerom CK PONTIS SK. Ako náhradu ujmy spôsobenej týmto činom klienta, zmluvné strany dohodnú storno poplatky, ktoré sa klient v prípade svojho odstúpenia od zmluvy zaväzuje zaplatiť.

2/ Storno poplatky podľa odstavca 1 činia:

- **15% min. 20 EUR** z celkovej ceny zájazdu pokiaľ k odstúpeniu od zmluvy zo strany klienta dôjde **viac než 60 dní** pred prvým dňom zájazdu
- **35% z celkovej ceny** zájazdu pokiaľ k odstúpeniu od zmluvy zo strany klienta dôjde **medzi 59. a 40. dňom** pred prvým dňom zájazdu
- **50% z celkovej ceny** zájazdu pokiaľ k odstúpeniu od zmluvy zo strany klienta dôjde **medzi 39. a 20. dňom** pred prvým dňom zájazdu
- **75% z celkovej ceny zájazdu** pokiaľ k odstúpeniu od zmluvy zo strany klienta dôjde **medzi 19. a 10. dňom** pred prvým dňom zájazdu
- **90% z celkovej ceny zájazdu** pokiaľ k odstúpeniu od zmluvy zo strany klienta dôjde **medzi 9 - 3. dňom**
- **100% z celkovej ceny** zájazdu pokiaľ k odstúpeniu od zmluvy dôjde **do 3 dní pred nástupom na zájazd.**

3/ **Storno poplatky za dopravu**, ktorá je vypísaná formou samostatného príplatku, činí v prípade odstúpenia od cestovnej zmluvy zo strany klienta v dobe kratšej ako 30 dní pred zahájením zájazdu, bez ohľadu na dôvod odstúpenia, 100% z ceny predmetnej dopravy.

4/ Pokiaľ sa zákazník nedostaví na stanovené miesto odchodu vo vopred oznámenej hodine, alebo poruší pasové, colné či devízové predpisy, takže nebude môcť prekročiť štátne hranice, považuje sa to, že odstúpil od zmluvy bez udania dôvodu k prvému dňu zájazdu a účtované storno poplatky budú vo výške 100%

5/ Pre stanovenie výšky storno poplatku je rozhodujúci dátum doručenia písomného oznámenia CK. V prípade, že zákazník odstupuje od zmluvy, zaistí na stornované miesto iného účastníka, nebude účtované storno poplatky ale len manipulačný poplatok vo výške **20 EUR na osobu, prípadne poplatok operujúcej CK stanovený samostatne.**

6/ V prípade čiastočného stornovania z ubytovacej jednotky je zákazník povinný uhradiť skutočné náklady spojené s takýmto čiastočným stornovaním. Upozorňujeme zákazníkov, že v tomto prípade sa skutočné náklady môžu líšiť od storno poplatkov uvedených v bode 2/ tohto článku.

7/ V prípade, že klient zmení typ služby napr. skipassu – tzn. zmena plošnej alebo časovej platnosti v **dobe kratšej než 3 dni** pred prvým dňom zájazdu, bude CK účtovať poplatok **podľa pokynov Touroperátora zájazdu, min 10 € na osobu.**

VII. Ochrana osobných údajov .

CK spracováva osobné údaje zákazníkov v súlade so zákonom č 18/2018. o ochrane osobných údajov, pričom tieto osobné údaje sú bezpečne spracované v databáze CK.

1. Zákazník uzatvorením ZOZ berie na vedomie, že oznamuje CK osobné údaje v rozsahu uvedenom v ZOZ na účely poskytovania služieb CK, vyplývajúcich z uzatvorenej ZOZ a služieb s tým súvisiacich (najmä zaistenie ubytovania, dopravy, sprostredkovania poistenia atď.) a tieto osobné údaje budú spracovávané zo strany CK a môžu byť sprístupnené poskytovateľom služieb, vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde, prípadne zo zmluvy o poistení, a nimi spracované, s čím zákazník podpisom ZOZ súhlasí. Poskytnutie týchto osobných údajov je nutné pre uzatvorenie ZOZ a pre jej plnenie, prípadne pre uzatvorenie zmluvy o poistení a jej plnení. V prípade odmietnutia poskytnúť tieto osobné údaje nemôže byť uzatvorená ani plnená ZOZ, ani zmluva o poistení.
2. Svojím podpisom na ZOZ dáva zákazník v súlade so zákonom č. 18/2018 ZZ, CK PONTIS SK, s.r.o. súhlas ako správcomi, súhlas na zhromažďovanie, uchovávanie a spracovanie jeho osobných a citlivých údajov v rozsahu tejto zmluvy, t. j. mena, priezviska, telefónneho čísla, adresy a emailu, a to na účely poskytovania služieb a produktov CK, na marketingové a obchodné účely CK a ich obchodných partnerov, a to tak na zasielanie ponúk na poskytovanie služieb a produktov CK poštou, ako aj emailom. Tento súhlas je platný až do písomného odvolania tohto súhlasu, maximálne po dobu 3 roky. Ďalej potvrdzuje, že bol CK informovaný o všetkých právach vyplývajúcich zo zákona č.18/2018 ZZ., a najmä si je vedomý svojich práv v zmysle tohto zákona, t. j. poskytnutie údajov je dobrovoľné, svoj súhlas môže bezplatne kedykoľvek na adrese CK odvolať, má právo prístupu k osobným a citlivým údajom, právo na opravu týchto údajov a blokovanie nesprávnych údajov, ich likvidáciu atď. V prípade pochybností o dodržiavaní práv sa zákazník môže kedykoľvek obrátiť na CK alebo priamo na Úrad na ochranu osobných údajov.

VIII. Záverečné ustanovenie

1/ Účastníci zájazdov organizovaných CK PONTIS SK si môžu uzavrieť komplexné poistenie, vrátane poistenia liečebných nákladov v zahraničí, riešené formou príplatku. Ak má účastník dohodu s niektorou poisťovňou na takéto poistenie, informuje o tomto CK. Uhradením poistného v deň uhradenia zálohy, vzniká sprostredkovane zmluvný vzťah medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou.

Komplexné cestovné poistenie obsahuje:

a/ poistenie batožiny, b/ poistenie zodpovednosti za škodu, c/ poistenie úrazu, d/ poistenie stornovania zájazdu, e/ poistenie liečebných nákladov v zahraničí, f/ poistenie predčasného návratu. g/ náklady na pátranie a záchranu,.

2/ Akékoľvek informácie a údaje uvedené v katalógoch CK o službách, cenách a cestovných podmienkach, zodpovedajú informáciám známym v čase tlače. CK je oprávnená tieto podmienky v prípade zmeny rozhodujúcich skutočností adekvátnym spôsobom upraviť.

3/ Pokiaľ sú v cestovnej zmluve uvedené a CK akceptované podmienky odlišné od obecnej úpravy danej týmito Všeobecnými podmienkami, majú prednosť údaje uvedené v cestovnej zmluve.

4./ **Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť dňom 25. 05. 2018.**

Cestovná kancelária PONTIS SK, s.r.o.