

## VŠEOBECNÉ A ZÁRUČNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE AMOS

### I. Úvodné ustanovenia

1. Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch organizovaných cestovnou kanceláriou AMOS (ďalej iba „CK“) platia pre všetky zájazdy organizované poskytovateľom uverejnené v ponukových katalógoch, na internetovej stránke aj ďalšie služby cestovného ruchu poskytované na základe požiadavky objednávateľa 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.
2. Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej iba „VZP“) CK sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstarávaní zájazdu (ďalej iba „Zmluva“), ktorú CK uzatvára s objednávateľom zájazdu.

### II . Vznik zmluvného vzťahu

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú „poskytovateľ“ (cestovná kancelária, ďalej len CK) a „objednávateľ“, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba, ktorá je spôsobilá právnych úkonov.
2. Zmluva medzi CK a objednávateľom sa uzatvára písomne a nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvnými stranami.
3. Objednávateľ podpísaním zmluvy záväzne berie na vedomie všeobecné podmienky a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.
4. Súčasťou zmluvy o zájazde je ponukový katalóg CK s podrobnými údajmi o zájazdoch ale aj dodatočné ponuky, ktoré sú predmetom zmluvy o zájazde.

### III. Cenové podmienky

1. Cena zájazdu organizovaného CK je zmluvne záväzná a dohodnutá cena medzi CK a objednávateľom a je uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu.
2. Cena zájazdu uvedená v zmluve sa nesmie jednostranne zvýšiť v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu.
3. Cenu zájazdu možno zvýšiť len v prípade, že dôjde k:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok
  - b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu
  - c) zmene kurzu € (EURA) použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomu zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.
4. Písomné oznámenie o zvýšení ceny sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.
5. Ceny zájazdu v katalógu sú prepočítané na jednu osobu.

### IV. Platobné podmienky

1. CK má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím podľa stanoveného termínu.

2. CK je oprávnená požadovať zaplatenie preddavku pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavku a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
  - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50% ceny dosiaľ objednaných služieb, ktorý bude použitý ako zálohová platba dodávateľovi služieb, ak nebolo dohodnuté inak
  - b) najneskôr 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
3. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak.
4. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží splátkový kalendár úhrady dosiaľ objednaných služieb, je CK oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VIII. týchto VZP.

#### **V. Práva a povinnosti objednávateľa**

1. K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v rozsahu a kvalite uvedenej v ponuke CK,
  - b) právo požadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c) právo byť oboznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,
  - d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VIII. týchto VZP,
  - e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenia v súlade s článkom IX. týchto VZP,
  - f) právo najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu dostať ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, pokiaľ nie sú obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu,
  - g) právo na reklamáciu nedostatkov a ich odstránenie v súlade s článkom IX. týchto zmluvných podmienok.
  - h) Právo na ochranu dát, ktoré uvádza v cestovnej zmluve a v ďalších dokumentoch pred nepovolanými osobami.
2. Objednávateľ má povinnosť:
  - a) poskytnúť CK všetky náležitosti 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 článkom IV. týchto VZP,

- c) bez zbytočného odkladu a v lehote stanovenej CK oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
  - d) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb alebo CK,
  - e) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase v prípade, že prepravu zabezpečuje poskytovateľ.
3. K povinnostiam objednávateľov - právnických osôb ďalej patrí:
- a) poveriť oprávneného zástupcu, s ktorým CK bude komunikovať a ktorý oboznámi svojich účastníkov s týmito VZP a podrobnými informáciami, ktoré od CK dostane
  - b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník
  - c) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu služieb,
  - d) odovzdať CK menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

## **VI. Práva a povinnosti CK**

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe, a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
2. CK je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorenom povinnom zmluvnom poistení zájazdu, najmä však označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistnej udalosti.
3. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch ak cestovná kancelária neposkytne objednávateľovi dopravu, ak je táto súčasťou zájazdu alebo nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok, ak sa zájazd neuskutočnil.
4. Cestovná kancelária je povinná najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, ak nie sú obsiahnuté v zmluve alebo katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný a to najmä:
  - a) meno, miesto pobytu alebo kontaktné telefónne číslo na zástupcu CK, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu,
  - b) v prípade, že CK zabezpečuje prepravu, čas a miesto pristavenia autobusu a plán trasy, typ a druh dopravného prostriedku,
  - c) spresnenie všetkých údajov nevyhnutných pre splnenie všetkých služieb objednaných objednávateľom.

5. Cestovná kancelária je povinná poverovať výkonom sprievodcovskej činnosti len osoby, ktoré majú osvedčenie o získanom vzdelaní v akreditovanej vzdelávacej ustanovizni.

## **VII. Poistenie**

1. Poistenie klientov nie je zahrnuté do celkovej ceny zájazdu. Objednávateľ je pracovníkom CK informovaný o možnostiach poistenia doma aj v zahraničí.
2. Poskytovateľ zájazdu zabezpečí poistenie na základe presného zoznamu, v ktorom bude uvedené meno a priezvisko, presná adresa a dátum narodenia. Objednávateľ zoznam predloží poskytovateľovi pri zaplatení zálohy za pobyt v troch vyhotoveniach.
3. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

## **VIII. Odstúpenie od zmluvy**

1. CK môže pred začatím zájazdu alebo pobytu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, ktoré boli zmluvne dohodnuté.
2. Objednávateľ má právo pred nástupom zájazdu alebo pobytu odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu alebo z dôvodu porušenia povinností zo strany CK. Oznámenie o odstúpení musí byť vykonané písomne a doručené CK. Ak je dôvodom odstúpenia porušenie povinností zo strany CK, táto objednávateľovi vráti zaplatenú zálohu za poskytnutie služieb.
3. Ak je dôvodom odstúpenia od zmluvy porušenie povinností CK určené zmluvou alebo zákonom ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty.
4. Ak dôvodom odstúpenia zo strany objednávateľa nie je porušenie povinností zo strany CK alebo ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností zo strany objednávateľa je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu nasledovne podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo pobyt:
  - a) 45 a viac dní skutočne vzniknuté náklady a 15 % z celkovej ceny,
  - b) 44 – 31 dní skutočne vzniknuté náklady a 25 % z celkovej ceny,
  - c) 30 – 22 dní skutočne vzniknuté náklady a 50 % z celkovej ceny,
  - d) 21 – 15 dní skutočne vzniknuté náklady a 75 % z celkovej ceny,
  - e) 14 – 8 dní skutočne vzniknuté náklady a 90 % z celkovej ceny,
  - f) 7 a menej dní 100 % z vopred stanovenej celkovej ceny
5. Pre stanovenie počtu dní je rozhodujúci deň, kedy bolo odstúpenie od zmluvy doručené CK. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, nástupu na zájazd alebo pobyt. CK má právo vyššie uvedenú čiastku odrátať od poskytnutej zálohy a prevyšujúcu časť zálohy vráti objednávateľovi.
6. V prípade, že nastanú nepredvídateľné okolnosti, ktoré bránia riadnemu poskytnutiu služieb (epidémia, havária, bankrot dodávateľa), môže organizátor tento zájazd zrušiť, resp. poskytnúť náhradný pobyt v tej istej kategórii. To platí počas celej doby platnosti zmluvy, t.j. v priebehu zájazdu má zákazník právo na vrátenie zaplatenej

sumy za zájazd, avšak po odpočítaní prostriedkov pripadajúcich už na zabezpečené služby i na zabezpečenie návratu zákazníka.

#### **IX. Reklamácie a zodpovednosť za škody**

1. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká objednávateľovi právo na odstránenie chybné poskytovanej služby. Toto svoje právo je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne priamo u dodávateľa služieb alebo zástupcu CK.
2. Ak nie je možné zjednať nápravu na mieste, spíše CK poverená osoba reklamačný protokol s označením zájazdu, menom reklamujúcej osoby a predmetom reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby aj reklamujúci. Objednávateľ tento protokol predloží v CK pri uplatnení reklamácie.
3. Pri riešení reklamácie je objednávateľ povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
4. Pri vybavovaní reklamácie bude dodržaný reklamačný postup podľa § 22, § 23 a § 24, čo je zároveň uplatnením reklamácie podľa § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa.
5. CK zodpovedá výlučne za poskytnutie služieb, ktoré sú fixne dohodnuté v zmluve o objednaní zájazdu a zodpovedá za všetky služby poskytované CK aj zmluvnými dodávateľmi.
6. CK nezodpovedá za škody vzniknuté nevyužitím zaplatených služieb.
7. CK nezodpovedá za skutočnosti, ktoré nemohla ovplyvniť, a ani nie je ich možné od CK spravodlivo požadovať (nepriaznivé počasie, živelná pohroma a podobne).

#### **X. Záverečné ustanovenia**

1. Objednávateľ, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý CK uvádza v pokynoch na zájazd.
2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby CK spracovávala jeho osobné údaje za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných CK a zároveň vyhlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovávanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zájazde. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK ponúkať a poskytovať.
3. Objednávateľ je zodpovedný za to, že po ukončení pobytu odovzdá ubytovacie zariadenie bez poškodenia. Poskytovateľ má právo v prípade zahraničných pobytov po dohode s objednávateľom vybrať kauciu, ktorá bude po skončení pobytu vrátená v plnej výške, ak nedôjde k poškodeniu objektu. V prípade, že bude objednávateľ poistený voči poškodeniu majetku, bude od tejto kaucie oslobodený.
4. Tieto VZP sú platné pre účasť na všetkých zájazdoch usporiadaných CK uskutočnených po 1. 1. 2020 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.