

## ČI. 1) ÚČASTNÍCI ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- Účastníkmi zmluvného vzťahu pri poskytovaní služieb sú:
  - na jednej strane CK EURO-CRV, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom svojej siete cestovných kancelárií v SR, alebo obchodný zástupca – fyzická alebo právnická osoba, ktorá má s CK EURO-CRV uzatvorenú zmluvu o obchodnom zastúpení,
  - na druhej strane zákazníci, ktorými môžu byť:
    - tuzemci
    - cudzozemci za podmienok a v rozsahu stanovenom osobitnými právnymi predpismi
- Účast' na zájazde alebo na pobyte dohodne s CK EURO-CRV objednávatel sám, alebo jeho zákonní zástupcovia, prípadne osoby nimi poverené.
- Pokiaľ zájazd alebo pobyt pre cudzozemca objednáva tuzemec, je povinný túto skutočnosť uviesť.

## ČI. 2) SLUŽBY A SPÔSOB ICH ZABEZPEČENIA

CK EURO-CRV organizuje zájazdy.

- štandardné – t. j. s vopred vypísaným programom.
- nadštandardné – t. j. na objednávku objednávatela.
- zabezpečuje ubytovacie, stravovacie, prepravné, sprievodcovské a iné služby, ktoré objednávatelovi poskytuje za úhradu. Zabezpečuje ich buď priamym dodaním vlastných služieb dodávaných zahraničnými i tuzemskými dodávateľmi.

## ČI. 3) VZNIK ZMLUVNÝCH VZŤAHOV PRI ZÁJAZDOCH A POBYTOCH

- Zmluvný vzťah medzi CK EURO-CRV a zákazníkom vzniká na základe:
  - potvrdenia písomnej objednávky,
  - potvrdenia riadne vyplnenej, objednávatelom podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu alebo pobytu,
  - zmluvy,
  - zaplatenia zájazdu alebo pobytu.
- Cena zájazdu alebo pobytu a jeho úhrada:
  - ceny zájazdov alebo pobytov sú uvádzané v Sk alebo príslušnej cudzej mene, prepočítanej aktuálnym kurzom v deň podania objednávky,
  - zmluvný vzťah medzi objednávatelom a CK EURO-CRV vzniká prijatím podpísanej objednávky, jej potvrdením zo strany CK EURO-CRV a uhradením zálohy minimálne 50% zmluvnej ceny objednaných služieb. Doplatok do plnej výšky uhradí objednávatel najneskôr do 30 dní pred nástupom na pobyt. K úhrade zvyšnej časti ceny zájazdu alebo pobytu CK EURO-CRV nebude objednávatela vyzývať. Ak dôjde k prihláseniu sa na zájazd alebo pobyt v termíne kratšom ako 30 dní pred uskutočnením zájazdu alebo pobytu, objednávatel je povinný uhradiť plnú výšku ceny zájazdu,
  - ak nie je cena (záloha alebo doplatok) uhradená objednávatelom včas, CK EURO-CRV má právo zájazd alebo pobyt stornovať a objednávatel je povinný uhradiť storno poplatky podľa čl. X, tejto zmluvy,
  - v prípade, že v čase od plnenia zmluvy o obstaraní zájazdu do termínu uskutočnenia služieb vzniknú zmeny, ktoré CK EURO-CRV nemôže ovplyvniť (zmena kurzu valút/devíz/, zmeny v legislatíve a pod., vis major) vyhradzuje si CK EURO-CRV právo na úpravu ceny.
- Prevzatím a potvrdením objednávky sa CK EURO-CRV zaväzuje objednávatelovi zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu a kvalite. CK EURO-CRV vzniká súčasne právo žiadať zaplatenie zálohy vo výške minimálne 50% z ceny zájazdu, alebo pobytu a úhradu ceny služieb pred ich poskytnutím.

## ČI. 4) PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH A POBYTOCH

- Vznik zmluvného vzťahu prihlásením na zájazd alebo pobyt CK EURO-CRV podmieňuje:
  - u osôb mladších ako 15 rokov účasťou, sprevádzaním a dohľadom dospelého účastníka počas zájazdu alebo pobytu,
  - u osôb mladších ako 18 rokov so súhlasom zákonného zástupcu v prípade, že sa neplnoletý zúčastní na zájazde alebo pobyte bez jeho sprievodu a dohľadu,
  - u osôb starších ako 65 rokov, osôb, ktoré trpia chronickým ochorením, osôb, ktoré sú v stálej lekárskej starostlivosti, osôb invalidných, ako aj u osôb, ktoré sú držiteľmi preukazu ZŤP a ZŤPP, odporúčame poradiť sa so svojím lekárom a predložiť lekárske potvrdenie o zdravotnej spôsobilosti na účasť na príslušnom zájazde alebo pobyte,
  - u všetkých účastníkov zájazdov alebo pobytov do klimaticky náročných, či epidemicky alebo inak zdravotne rizikových oblastí predložením lekárskeho potvrdenia o zdravotnej spôsobilosti na účasť na príslušnom zájazde alebo pobyte.
- Objednávatel, ktorý pre nesplnenie týchto podmienok na zájazd alebo pobyt nenastúpi alebo sa naň nemôže zúčastniť, znáša náklady, ktoré vzniknú CK EURO CRV, minimálne 20,- Eur a prípadnú vzniknutú škodu.

## ČI. 5) PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- K základným právam objednávatela patrí:
  - právo na riadne poskytnutie služieb konkrétne zahrnutých do ceny zájazdu alebo pobytu, ktorý si objednávatel v CK EURO-CRV zakúpil,
  - právo na reklamáciu prípadných nedostatkov poskytovaných služieb vrátane práva na ich odstránenie, doplnenie služieb, prípadne na náhradné poskytnu-

tie novej služby, alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatených služieb,

- právo vyžadovať od CK EURO-CRV potrebné informácie o okolnostiach a náleži-tostiach služieb zahrnutých do ceny zájazdu alebo pobytu,
  - právo byť bezodkladne oboznámený s prípadnými zmenami programu zájazdu alebo pobytu, rozsahu služieb a ceny zájazdu alebo pobytu,
  - právo kedykoľvek pred začatím zájazdu alebo pobytu zrušiť svoju účasť na zájazde alebo pobyte odstúpením od zmluvy (pozri čl. 10. podmienok),
  - právo aby CK EURO-CRV dohodla s poisťovňou poistenie objednávatela a aby o rozsahu tohoto poistenia informovala. V konaní o odškodnení poisťovnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k objednávatelovi a CK EURO-CRV neprinále-ží posudzovať existenciu, resp. výšku uplatňovaných nárokov v tomto vzťahu. Objednávatel – cudzozemec je povinný uzavrieť uvedenú poisťovnú zmluvu s poisťovňou vo svojej krajine.
- K základným povinnostiam objednávatela patrí:
    - právo poskytnúť CK EURO-CRV nevyhnutnú súčinnosť, ktorá je potrebná na riadne zabezpečenie a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne vyplniť prihlášku na zájazd alebo pobyt, resp. zmluvu a predložiť ju podľa požiadaviek CK EURO-CRV,
    - bezodkladne oznámiť CK EURO-CRV svoje stanovisko k prípadným zmenám, s ktorými bol CK EURO CRV oboznámený,
    - predložiť alebo zaslať CK EURO-CRV príslušný diel vyplnenej objednávky na zájazd alebo pobyt v prípade zrušenia účasti na zájazde alebo pobyte,
    - obstarať si a mať pri sebe počas zájazdu alebo pobytu platný cestovný doklad. Pri cestách do štátov s vízovou povinnosťou ho v dostatočnom časovom predstihu predložiť CK EURO-CRV, ktorá pre účastníkov zájazdu alebo pobytu po dohode, s výnimkou cudzozemcov, obstará udelenie víz.
    - splniť očkovacie a ďalšie povinnosti pri cestách do krajín, pre ktoré sú tieto povinnosti právnym predpisom stanovené,
    - riadiť sa pokynmi sprievodcu zájazdu, resp. delegáta na pobyte, alebo prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia a dodržiavať program. Ak objednávatel svojím konaním ohrozuje alebo ruší priebeh a program zájazdu či pobytu alebo závažným spôsobom poruší právne predpisy, môže byť vylúčený z účasti na zájazde či pobyte, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu nevyužitých služieb.
    - uhradiť všetky náklady, ktoré vzniknú v súvislosti s vylúčením objednávatela z účasti na zájazde alebo pobyte. Tým nie je dotknuté právo CK EURO-CRV na prípadnú náhradu škody.
    - uvoliť ubytovacie zariadenie v deň odchodu z pobytu do hodiny určenej v pokynoch o pobyte. Do odchodu autobusu (viď. pokyny o pobyte), majú účastníci zájazdu alebo pobytu voľný program bez nároku na služby CK EURO-CRV ak nebolo dohodnuté ináč.
    - nastúpiť do ubytovacích zariadení v deň nástupu (viď. voucher - poukaz) po 14.00 hod.

## ČI. 6) PRÁVA A POVINNOSTI CK EURO-CRV VOČI OBJEDNÁVATEĽOVI PRIHLÁSENÉMU NA POBYT

Právam a povinnostiam objednávatela zodpovedajú práva a povinnosti CK EURO-CRV.

- Z účasti na zájazde alebo pobyte nevyplýva pre objednávatela právo na plnenie iných služieb, ako tých, ktoré tvoria súčasť konkrétne stanoveného programu a zaplatenej ceny zájazdu alebo pobytu. Ďalšie služby mimo vopred dohodnutého rozsahu sú službami, ktoré môže CK EURO-CRV poskytnúť len na základe písomne potvrdennej objednávky a následnej úhrady dodatočne vyžiadaných služieb. Toto sa vzťahuje aj na služby súvisiace s ochorením, úrazom alebo úmrtím objednávatela počas zájazdu alebo pobytu.
- Objednávatel podpisom objednávky postupuje CK EURO-CRV oju prípadnú pohľadávku voči poisťovni pre prípad, že CK EURO-CRV súvislosti s poisťovnou zmluvou poskytla za objednávatela úhradu nákladov z toho vyplývajúcich.
- CK EURO-CRV je oprávnená zvlášť v prípadoch, ktoré nemôže ovplyvniť, ako zmeny u zahraničných a domácich partnerov, dopravcov a iných dodávateľov, prípadne stornovaní väčšieho počtu účastníkov zájazdu a pod., ktoré bránia poskytnúť služby podľa vopred stanovených podmienok:
  - zrušiť zájazd alebo pobyt,
  - presunúť termín odchodu,
  - zmeniť trasu prepravy,
  - upraviť cenu dopravy,
  - zvýšiť cenu zájazdu alebo pobytu v prípade ak by došlo k zvýšeniu cien naku-povaných služieb, poplatkov, daní, k zmene kurzu voči konvertibilným menám, k devalvácii a pod., ak má toto zvýšenie priamy vplyv na konečnú cenu zájaz-du.

V prípadoch zrušenia zájazdu, presunutia termínu odchodu o viac ako 3 dni, alebo zmeny ceny viac ako 30 %, má objednávatel právo od zmluvy písomne odstúpiť a vzniká mu nárok na vrátenie celej zaplatenej čiastky.

UPOZORNENIE! Zájazdy budú uskutočnené iba v prípade, že počet účastníkov dosiahne najmenej 35 osôb. Čakacia doba odchodu z nástupnej stanice je do 4 hod. CK EURO-CRV nenesie zodpovednosť za nepredvídané okolnosti, ktoré nesúvisia priamo s činnosťou cestovnej kancelárie pri zabezpečovaní zájazdu alebo pobytu:

- ak nastane živelná pohroma,

## **Dôležité upozornenie: CK si vyhradzuje právo zmien v leteckej a autobusovej doprave nezavinených CK, ale dopravnými spoločnosťami. Zmeny sa týkajú okruhu problémov ako sú: nástupné miesto, čas odletu, trasa prepravy, typ lietadla, let a jeho trasa ako aj odletové a príletové miesta.**

- b) ak letecká spoločnosť neletí podľa letového poriadku,
- c) pri pasovom a colnom vybavovaní,
- d) pri zmene ubytovacích kapacít počas trvania zájazdu alebo pobytu, ak si to vyžadujú mimoriadne okolnosti.
- e) ak počas zájazdu vznikne na dopravnom prostriedku technická záhada.

### **ČI. 7) CENY ZÁJAZDOV A POBYTOV**

1. Ceny uvedené v cenníku, ktorý tvorí prílohu ku katalógu, sú platné, pokiaľ nedôjde k výrazným zmenám v cenách nakupovaných služieb, napr. v dôsledku devalvácie, zmeny sadzby dane a iných nepredvídaných vplyvov. O zmene, ktorá má za následok zvýšenie ceny zájazdu alebo pobytu je CK EURO-CRV povinná bezodkladne informovať objednávateľa.
2. Objednávateľovi, ktorý požaduje samostatné ubytovanie, môže CK EURO-CRV vyhovieť iba vtedy, ak sú k dispozícii jednolôžkové izby, alebo objednávateľ vopred doplatí rozdiel ceny za neobsadené lôžko, pokiaľ bude takéto ubytovanie možné. Táto požiadavka, ako aj súhlas objednávateľa s doplatkom, musí byť uvedená na objednávke. Ak sa tak nestane, môžu byť jednotlivci ubytovaní vo viacerých izbách s cudzími osobami. V objekte môže byť ubytovaný iba taký počet osôb, ktorý neprevyšuje počet lôžok uvedených na objednávke pobytu v katalógu.

### **ČI. 8) ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB A ICH PRÁVNE DÔSLEDKY**

1. Pred začatím zájazdu a pobytu:
  - a) CK EURO-CRV je oprávnená zmeniť dohodnuté služby, ak nastanú okolnosti, ktoré jej bránia poskytnúť služby podľa vopred stanovených, či dohodnutých podmienok. Takéto zmeny je CK EURO-CRV povinná objednávateľovi bezodkladne oznámiť.
  - b) objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy, alebo na prevod zaplatenej čiastky na úhradu ceny náhradného, novoobjednaného zájazdu alebo pobytu, a to bez akýchkoľvek stornovacích poplatkov:
  - c) pri zrušení zájazdu alebo pobytu zo strany CK EURO-CRV,
  - d) pri presune konania zájazdu alebo pobytu oproti pôvodne stanovenému termínu o viac ako 3 dni,
  - e) pri závažnej zmene programu, trasy, ceny miesta ubytovania a spôsobu prepravy.

Za závažnú sa však nepokladá zmena ubytovania či stravovacieho objektu v tom istom pobytovom mieste, ak je zachovaná kategória a dohodnutý rozsah vybavenia takéhoto objektu, resp. služby poskytnuté v objekte sú vyššej kategórie.

- c) na základe želania zákazníka môže CK EURO-CRV previesť zmeny v knihovaní zájazdu, pokiaľ je možné tieto zmeny realizovať a pokiaľ zákazník uhradí potrebné poplatky podľa nižšie uvedených taríf. Tieto poplatky sú splatné ihneď. Pri zmene mena zákazníka, na základe želania zákazníka, je tento povinný uhradiť: 30,-Eur/os., ak zmena bola oznámená viac ako 30 dní pred stanoveným nástupom na zájazd; 60,-Eur/os., ak zmena bola oznámená v období 30 dní a menej pred stanoveným nástupom na zájazd. Pôvodný i nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré CK EURO-CRV vzniknú v súvislosti so zmenou.

#### **2. Počas zájazdu a pobytu:**

- a) CK EURO-CRV je oprávnená robiť operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb, ak je to z naliehavých dôvodov nevyhnutné a nie je možné dodržať stanovený program a poskytnúť pôvodne dohodnuté služby.
- b) v prípade, že CK EURO-CRV nemôže dodržať pôvodne stanovený program a poskytnúť vopred dohodnuté služby, je povinná:
  - zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite zhodnej alebo približujúcej sa pôvodne dohodnutým podmienkam a dbať pritom, aby sa čo v najvyššej miere splnil účel služieb a zachovalo sa zameranie a poslanie zájazdu alebo pobytu,
  - upraviť cenu zájazdu alebo pobytu v závislosti od uskutočnených zmien programu a služieb, a to v prípade, ak je ich dôsledkom zníženie rozsahu a kvality dohodnutých služieb,
  - vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu neposkytnutých služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie,
  - poskytnúť objednávateľovi primeranú zľavu, ak neboli poskytnuté služby zahrnuté do ceny zájazdu alebo pobytu v plnom rozsahu a kvalite.

### **ČI. 9) REKLAMAČNÉ KONANIE**

1. V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb zájazdu alebo pobytu sú na nižšej úrovni ako boli dohodnuté a stanovené programom a cenou zájazdu alebo pobytu, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Ak CK nezabezpečí riadne a včas nápravu reklamovaných služieb, môže objednávateľ uplatniť svoje právo po návrate bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od ukončenia čerpania služieb. Pri zájazde alebo pobyte sa za predmet reklamácie nepovažujú škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.
2. Počas zájazdu alebo pobytu je objednávateľ povinný prípadnú reklamáciu uplatniť u sprievodcu, delegáta alebo prevádzkovateľa objektu tak, aby sa mohla včas a na mieste uskutočniť náprava. V prípade nedodržania tohoto postupu právo na reklamáciu uplatnené až po ukončení zájazdu alebo čerpaní reklamovaných služieb zaniká.

- a) v zásade platí, že reklamácia, ak má plniť svoj účel, musí byť uplatnená ihneď po tom, čo objednávateľ zistí skutočnosť, ktoré môžu byť predmetom reklamácie tak, aby sa dali nedostatky okamžite odstrániť, služba doplniť alebo poskytnúť znovu,
- b) ak sa sprievodcovi, delegátovi alebo prevádzkovateľovi objektu nepodarí nedostatok ihneď odstrániť, objednávateľ má právo požiadať o spísanie reklamačného protokolu. Tento protokol je podmienkou pre uznanie reklamácie. Protokol musí byť spísaný v troch vyhotoveniach a podpísaný sprievodcom, delegátom alebo prevádzkovateľom objektu a objednávateľom.
- 3. Vedúci cestovnej kancelárie, v ktorej si objednávateľ zájazd alebo pobyt zakúpil, je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní od jej uplatnenia.
- 4. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik a dôsledky nie sú závislé od činnosti a postupu CK EURO-CRV, teda okolnosti, ktoré sú na strane účastníka zájazdu alebo pobytu, na základe ktorých úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a CK EURO-CRV podľa programu zabezpečené a pripravené služby, nevzniká objednávateľovi, ak nie je stanovené inak, nárok na náhradu ceny takýchto služieb a na zľavu z ceny.

### **ČI. 10) STORNOVACIE PODMIENKY A POPLATKY**

1. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu alebo pobytu zrušiť zmluvný vzťah (odstúpiť od zmluvy), ktorý vznikol záväzným prihlásením sa na zájazd.
2. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť na zájazde alebo pobyte stornovaná ku dňu, keď objednávateľ spíše záznam o zrušení svojej účasti na zájazde alebo pobyte predajnom mieste, kde zájazd alebo pobyt zakúpil. Zároveň odovzdá príslušný diel vyplneného tlačiva „Zmluvy o obstaraní zájazdu“.
3. Ak oznámenie o zrušení zmluvného vzťahu pošle písomne, je vzťah zrušený na zájazde alebo pobyte stornovaná ku dňu, keď je predajnému miestu písomné oznámenie objednávateľa, ktorého obsahom je jednoznačná požiadavka zrušenia jeho účasti na zakúpenom zájazde alebo pobyte a ku ktorému je pripojený príslušný diel tlačiva prihlášky na zájazd alebo pobyt.
4. Stornovacie poplatky účtuje CK EURO-CRV objednávateľovi pri každom storne účasti za každú prihlásenú osobu nasledovne:
  - a) Ak dôjde k zrušeniu účasti na zájazde v čase viac ako 30 kalendárnych dní pred stanoveným nástupom na zájazd účtuje sa stornovací poplatok **vo výške reálne vzniknutých nákladov / minimálne však 10 % zo stanovenej ceny objednaných služieb.**
  - b) Ak dôjde k zrušeniu účasti na zájazde v čase od 30 do 15 kalendárnych dní pred stanoveným nástupom na zájazd alebo pobyt, účtuje sa stornovací poplatok 30 % zo stanovenej ceny objednaných služieb.
  - c) Ak dôjde k zrušeniu účasti na zájazde v čase od 14 do 5 kalendárnych dní pred stanoveným nástupom na zájazd, účtuje sa stornovací poplatok 50 % zo stanovenej ceny objednaných služieb.
  - d) Ak dôjde k zrušeniu účasti na zájazde v čase kratšom ako 5 kalendárnych dní pred stanoveným nástupom na zájazd, účtuje sa stornovací poplatok 100 % zo stanovenej ceny objednaných služieb.
5. Ak CK EURO-CRV predáva produkt iných cestovných kancelárií formou provízieho predaja, vstupujú do platnosti stornovacie podmienky CK, ktorá je majiteľom príslušného produktu.
6. Pri nenastúpení na zájazd, vylúčení z účasti, dobrovoľnom nečerpaní služieb, ktoré bolo spôsobené vlastným pričinením účastníka, mu neprináleží žiadna náhrada.
7. V prípade povinnosti klienta zaplatiť stornovací poplatok má CK právo uspokojiť svoj nárok zo zaplatenej zálohy alebo ceny zájazdu.

### **ČI. 11) POISŤOVACIE PODMIENKY**

1. V cenách všetkých pobytov je zahrnuté povinné zmluvné poistenie zájazdov CK v zmysle zákona č. 281/2001, pre potencionálnu možnosť úpadku, čo znamená 100% garanciu Vašich prostriedkov.
2. Poistný vzťah vzniká výhradne medzi zákazníkom a poisťovňou.
3. CK EURO-CRV sprostredkováva pre svojich klientov poistenie v renomovaných, objednávateľovi známych poisťovniach.
4. Cena poistného je podľa stanovených podmienok jednotlivých poisťovní.
5. Každý objednávateľ je povinný mať pred nástupom na zájazd zakúpený v CK EURO-CRV uzatvorené základné poistenie.
6. Podrobné ustanovenia o podmienkach a rozsahu poistenia sú uvedené v poistných podmienkach príslušnej poisťovne.
7. Na požiadanie môže CK EURO-CRV zabezpečiť poistenie v ktorejkoľvek inej poisťovni.

### **ČI. 12) ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Tieto podmienky vstupujú do platnosti dňom 1. 3. 2018, na dobu neurčitú.
2. Zmena týchto podmienok môže byť dohodnutá medzi CK EURO-CRV a zákazníkom výlučne písomnou formou.
3. Objednávateľ potvrdzuje svojim podpisom na objednávke, prihláške, že sú mu tieto podmienky známe, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
4. Tieto všeobecné podmienky sú automaticky oddeliteľnou súčasťou každej objednávky a objednávateľ je povinný sa s nimi oboznámiť pred uzatvorením záväznej prihlášky a zmluvného vzťahu uzatvoreného medzi objednávateľom a CK EURO-CRV.