

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE KARTAGO TOURS, a.s. LETO 2013

KARTAGO TOURS, a.s. so sídlom Špitálska 53, 811 01 Bratislava zabezpečuje služby stravovacie, ubytovacie a dopravné, vrátane doplnkových služieb. Organizuje zájazdy štandardné.

### 1. Vznik zmluvného vzťahu

1.1. Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou KARTAGO TOURS, a.s., so sídlom Špitálska 53, 811 01 Bratislava (ďalej len CK KARTAGO TOURS) a zákazníkom (jednotlivcami, prípadne kolektívmi, ako účastníkmi zájazdu), sa riadi zákonom č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov, ustanoveniami Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a je upravený v týchto všeobecných podmienkach účasti na zájazdoch CK KARTAGO TOURS.

1.2. Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch CK KARTAGO TOURS (ďalej len všeobecné podmienky) sa stávajú pre zákazníka záväznými podpísaním zmluvy o obstaraní zájazdu (prihláška) a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a zákazníkom.

1.3. K uzatvoreniu zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a zákazníkom alebo obchodným zástupcom CK KARTAGO TOURS a zákazníkom dochádza prijatím podpísanej zmluvy o obstaraní zájazdu a jej potvrdením zo strany CK KARTAGO TOURS prípadne jeho obchodným zástupcom. Obsah tejto zmluvy sa určuje podľa katalógu, dodatkových ponúk a informácií, potvrdeného zaknihovania a týchto Všeobecných podmienok.

### 2. Ceny zájazdov

V cene zájazdov je kalkulovaná DPH v súlade s ustanovením § 65 ods. 1 až 7 Zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

2.1. Ceny zájazdov zahŕňajú dopravu, na mieste pobytu transfer z letiska do hotela a späť, ubytovanie, resp. stravovanie, prípadne program počas zájazdu, služby delegáta, pokiaľ v popise zájazdu nie je uvedené inak alebo aj ďalšie služby uvedené na zmluve o obstaraní zájazdu a v popise konkrétnej ubytovacej kapacity.

#### 2.2. Cenová garancia CK KARTAGO TOURS

Pri kalkulovaní cien zájazdov bol použitý komerčný kurz cudzích mien k mene EUR stanovený ku dňu 1.11.2012. CK KARTAGO TOURS disponuje mechanizmami, ktoré tlmia dopad výkyvov kurzov jednotlivých mien na cenu zájazdov, a je schopná z vlastných zdrojov a na základe vysokých akontácií v zahraničí absorbovať až ich 5 % -tný nárast oproti stavu do dňa 1.11.2012. bez zmeny cien zájazdov, ktoré je schopná hrať z vlastných zdrojov. V prípade poklesu kurzu EUR oproti cudzím menám o viac ako 5 %, bude CK KARTAGO TOURS nútená pristúpiť k ukončeniu platnosti cenníkov uverejnených v tomto katalógu a na webovej stránke [www.kartago.sk](http://www.kartago.sk) a vydaniu nových cenníkov, kalkulovaných na základe nových kurzov. Nové ceny by sa v tomto prípade týkali všetkých zájazdov, ktorí zaplatili iba zálohu, nie však doplatok zájazdu, a pre nové objednávky. Zákazníkom, ktorí v čase vyhlásenia cenovej úpravy na základe zmeny kurzov budú mať uhradenú plnú cenu zájazdu, garantujeme pôvodne dohodnutú cenu.

2.3. V prípade, že dôjde k zvýšeniu cien a/b/c

a) dopravných nákladov vrátane cien pochných látok alebo

b) platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu alebo predstavujú povinný príplatok k cene zájazdu alebo

c) kurzov cudzích mien oproti EUR uvedeného v bode 2.2 použitého pre stanovenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, je CK KARTAGO TOURS oprávnená zvýšiť cenu zájazdu. Prípadné zvýšenie ceny zájazdu bude prevedené o čiastku zodpovedajúcu hodnote, o ktorú došlo k navýšeniu ceny vyššie uvedenej pod písm. a) b) c). Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu je CK KARTAGO TOURS povinná odoslať zákazníkovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu.

### 3. Platobné podmienky

3.1. Ceny zájazdov organizovaných CK KARTAGO TOURS sú cenami dohodou. CK KARTAGO TOURS má právo na zaplatenie objednaných služieb pred ich poskytnutím.

3.2. CK KARTAGO TOURS je oprávnená požadovať zálohu vo výške 30% z celkovej ceny zájazdu. Táto záloha je splatná ihneď pri podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu.

3.3. Úhradu zostávajúcej časti z ceny zájazdu je zákazník povinný poukázať CK KARTAGO TOURS najneskôr 30 dní pred nástupom na zájazd.

3.4. Pokiaľ zákazník neuhradí doplatok ceny do 30 dní pred odletom, zaniká jeho právo účasti na zájazde a je povinný uhradiť príslušnú zmluvnú pokutu (storno poplatok).

3.5. Pri objednaní zájazdu menej ako 30 dní pred odletom je zákazník povinný uhradiť plnú cenu zájazdu ihneď pri podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu.

3.6. Poplatky za zmeny na žiadosť zákazníka a zmluvné pokuty za odstúpenie od zmluvy sú splatné ihneď.

3.7. Zákazník má nárok na poskytnutie služieb iba pri zaplatení ceny zájazdu v plnej výške.

### 4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. Zákazník má právo na riadne a včasné poskytovanie služieb. Pokiaľ bez zavinenia CK KARTAGO TOURS dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.

4.2. Zákazník má právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu.

4.3. Zákazník má právo byť oboznámený so zmenami zájazdu, rozsahu služieb a ceny.

4.4. Zákazník má právo zrušiť svoju účasť na zájazde kedykoľvek pred zahájením čerpania služieb odstúpením od zmluvy za podmienok uvedených v článku 6 (Odstúpenie od zmluvy, zmluvné pokuty).

4.5. Zákazník má právo na reklamáciu v súlade s článkom 7 (Reklamácia poskytnutých služieb).

4.6. Zákazník má právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza na zmluve o obstaraní zájazdu, pred nepovolnými osobami.

4.7. Zákazník je povinný poskytnúť CK KARTAGO TOURS súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, úplne a pravdivo uvádzať údaje na Zmluve o obstaraní zájazdu a predložiť CK KARTAGO TOURS doklady požadované pre zabezpečenie zájazdu.

4.8. Zákazník je povinný zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 2 a 3 týchto podmienok a zaplatenie preukázať dokladom.

4.9. Zákazník sa zaväzuje prevziať od CK KARTAGO TOURS doklady potrebné pre čerpanie služieb (letenky, ubytovacie poukazy, cestovné pokyny), riadne si ich prekontrolovať a riadiť sa nimi.

4.10. Zákazník je povinný dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu so všetkými dokladmi požadovanými podľa cestovných pokynov.

4.11. Zákazník je povinný dodržiavať pasové, colné, zdravotné a ďalšie predpisy krajiny, do ktorej cestuje. Cudzí štátni príslušníci sú povinní sa informovať ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľstve krajiny, kam cestujú. Náklady, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša zákazník. Zákazník je ďalej povinný byť informovaný o zmenách v legislatíve, týkajúcich sa cestovných dokladov a ďalších súvisiacich skutočnosti.

4.12. Zákazník je povinný akékoľvek chyby a odchýlky od objednaných služieb bezodkladne ihneď po ich zistení na mieste oznámiť písomne zástupcovi CK KARTAGO TOURS a poskytnúť súčinnosť k ich odstráneniu.

4.13. Zákazník je povinný zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu.

4.14. Zákazník je povinný uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené CK KARTAGO TOURS.

4.15. Zákazník je povinný zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, a tak isto zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje.

### 5. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky, zrušenie účasti na zájazde

5.1. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb CK KARTAGO TOURS od dohodnutého obsahu Zmluvy o obstaraní zájazdu sú v nutných prípadoch prípustné. Ide hlavne o zmenu leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy a času letu, zmenu zakúpeného ubytovacieho zariadenia na ubytovacie zariadenie rovnakej alebo vyššej triedy, eventuálne programu počas poznávacieho zájazdu.

5.2. Zákazník je uzromený s tým, že CK KARTAGO TOURS nevie ovplyvniť prípadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, popri prípade z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov. Zákazník berie na vedomie, že pri plánovaní príjopov, dovolenky, obchodných termínov a pod. bude brať do úvahy aj možnosť výrazného omeškania

5.3. CK KARTAGO TOURS je povinná informovať zákazníka o tom, či sa pre daný zájazd požaduje minimálny počet účastníkov zájazdu. Zákazník berie na vedomie, že v prípade, ak sa pre daný zájazd nedosiahol minimálny počet účastníkov najneskôr 20 dní pred odchodom, má CK KARTAGO TOURS právo tento zájazd zrušiť podľa ustanovení § 741g Občianskeho zákonníka bez povinnosti akejkoľvek náhrady voči zákazníkovi (okrem vrátenia už uhradenej časti ceny zájazdu). V prípade, ak CK KARTAGO TOURS zájazd zruší v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, má zákazník právo aj na primeranú náhradu škody.

5.4. CK KARTAGO TOURS má právo vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program a zabezpečiť služby. V takomto prípade je CK KARTAGO TOURS povinná:

a) zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu pokiaľ možno rovnakom alebo podobnom pôvodným podmienkam,

b) vrátiť zákazníkovi plnú cenu služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, a to neodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od vybavenia reklamácie,

c) ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK KARTAGO TOURS povinná vrátiť zákazníkovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

V prípade, že bude na základe zmeny hotela alebo inej závažnej okolnosti nutné ubytovať zákazníka v inom hoteli, bude zákazník ubytovaný v hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie. Zmena ubytovania môže byť i na časť pobytu. V prípade, že CK KARTAGO TOURS zabezpečí ako náhradné plnenie služby v rovnakom rozsahu (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej triedy), sú ďalšie nároky zákazníka voči CK KARTAGO TOURS vylúčené. Za dodržanie zmluvy o obstaraní zájazdu je považovaný stav, keď náhradné ubytovanie je minimálne rovnakej triedy, bez ohľadu na ďalšie okolnosti (umiestnenie, vybavenie a pod.).

5.5. CK KARTAGO TOURS si vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, dopravné problémy, nešťastia a ďalšie okolnosti, ktoré CK KARTAGO TOURS nemohla predvídať ani ovplyvniť). Pri poznávacích zájazdoch upozorňujeme na určité obmedzenia návštev historických, náboženských a iných pamätihodností v dňoch štátnych a náboženských sviatkov alebo osláv na mieste pobytu.

5.6. Pri zájazdoch usporiadaných CK KARTAGO TOURS je prvý a posledný deň určený na zabezpečenie dopravy a nie je považovaný za deň plnohodnotného rekreačného pobytu. V prípadoch uvedených v bode 5.2., napr. pri neskorom nočnom lete môže byť prílet do cieľovej destinácie alebo návrat do SR posunutý až do ranných hodín nasledujúceho dňa, v závislosti od dĺžky letu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať eventuálne „skrátene pobytu“. Do celkového počtu nocí je započítaná jedna noc v prípade neskorých nočných letov aj vtedy, ak je zákazník ubytovaný do 12:00 hodiny nasledujúceho dňa.

5.7. V prípade, že sa zákazník nedostaví alebo zmešká odlet, má CK KARTAGO TOURS nárok na úhradu plnej ceny zájazdu.

5.8. Ak je CK KARTAGO TOURS nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne zákazníkovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu uviesť nová cena. Zákazník má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia storno poplatkov. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK KARTAGO TOURS v lehote určenej CK KARTAGO TOURS v návrhu zmeny, v opačnom prípade sa má za to, že so zmenou podstatnej podmienky Zmluvy súhlasí.

Ak po začiatku zájazdu CK KARTAGO TOURS neposkytne zákazníkovi 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 o tom zákazníka informovať bezodkladne na mieste pobytu prostredníctvom svojho povereného zástupcu a bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať.

CK KARTAGO TOURS je oprávnená uskutočňovať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, pokiaľ nie je možné z mimoriadnych dôvodov zabezpečiť pôvodne dohodnutý program a služby, a to v súlade s bodom 5.4 (zabezpečenie náhradného programu a služieb v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb). V prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni a

v podobnej oblasti sú všetky ďalšie nároky zákazníka vylúčené.

Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je CK KARTAGO TOURS povinná

- a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady,
- b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

Ustanovenia čl. 5 ods. 5.4. a čl. 7 týchto všeobecných podmienkach platia primerane.

CK KARTAGO TOURS sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinností, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávateľ služieb a škoda bola spôsobená

- a) zákazníkom,
- b) tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,
- c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

## 6. Odstúpenie od zmluvy, zmluvné pokuty

6.1. Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akejkoľvek zmluvnej pokuty v prípade:

a) zrušenia zájazdu CK KARTAGO TOURS,

b) podľa ustanovení § 741e a nasl. Občianskeho zákonníka

6.2. Oznámenie o odstúpení od zmluvy zákazník spíše formou záznamu na predajnom mieste, kde si služby zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto zašle doporučenou poštou, prípadne iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, prípadne dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si zákazník služby zakúpil.

Pre účely plnenia poisťovnej udalosti vyplývajúcej z poisťovania nákladov súvisiacich so zrušením cesty je zákazník povinný písomne storno zaslať aj v prípade, že sa nedostaví na letisko, a to najneskôr v deň plánovaného odletu.

6.3. Pri odstúpení od zmluvy je zákazník povinný zaplatiť nasledujúcu zmluvnú pokutu za každú prihlásenú osobu:

- minimálna pokuta 50 € za osobu od potvrdenia prihlášky do 60. dňa pred odletom
- 20% z celkovej ceny zájazdu od 59. dňa do 30. dňa pred odletom
- 50% z celkovej ceny zájazdu od 29. dňa do 21. dňa pred odletom
- 70% z celkovej ceny zájazdu od 20. dňa do 15. dňa pred odletom
- 80% z celkovej ceny zájazdu od 14. dňa do 07. dňa pred odletom
- 90% z celkovej ceny zájazdu od 06. dňa do 03. dňa pred odletom
- 100% z celkovej ceny zájazdu od 02. dňa pred odletom a v prípade, ak zákazník zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká.

Pri výpočte dní za účelom výpočítania storno poplatku sa do stanoveného počtu dní započítava aj deň, ktorým nastali účinky odstúpenia od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu alebo nástupu na príslušný zájazd, pobyt a pod..

V prípade storna zájazdu sa nevracia poplatok za komplexné cestovné poistenie.

6.4. CK KARTAGO TOURS má právo odpočítať zmluvnú pokutu od zloženej zálohy alebo zaplatenej ceny a vráti zákazníkovi zostatok uhradenej ceny.

6.5. CK KARTAGO TOURS môže pred nástupom na zájazd alebo počas priebehu zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy v nasledovných prípadoch:

a) z dôvodu zrušenia zájazdu; CK KARTAGO TOURS je oprávnená zájazd zrušiť

aa) ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov pre zájazd, kde sa minimálny počet účastníkov vyžaduje (čl. 5.3 Všeobecných podmienok),

ab) z dôvodov pôsobenia tzv. vyššej moci, t. j. takých, ktoré CK KARTAGO TOURS nemohla žiadnym spôsobom ovplyvniť ani pri vynaložení všetkého úsilia, najmä z dôvodov živelných pohrôm, nepriaznivej politickej situácie alebo teroristických útokov v oblasti konania zájazdu. CK KARTAGO TOURS má v tomto prípade právo na úhradu doposiaľ poskytnutých služieb. V prípade prerušenia cesty z dôvodu vyššej moci je CK KARTAGO TOURS povinná urobiť opatrenia na zabezpečenie dopravy cestujúcich naspäť. Dodatočné náklady s tým spojené potom nesú obe strany

rovnakým dielom.

ac) z iných zákazníkovi preukázateľných dôvodov, na základe ktorých nemožno od cestovnej kancelárie spravodlivo požadovať zabezpečenie uskutočnenia alebo ďalšieho priebehu zájazdu,

b) z dôvodu porušenia povinností zákazníkom, ktoré boli zmluvne dohodnuté; za porušenie povinností zákazníka sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narušuje priebeh zájazdu alebo ohrozuje alebo poškodzuje ostatných účastníkov zájazdu, resp. pokiaľ zákazník vážnym spôsobom naruší právne predpisy SR alebo právne predpisy hostiteľskej krajiny. Zákazníkovi v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a ďalej je zákazník povinný uhradiť CK KARTAGO TOURS náklady spojené so spätočnou dopravou.

6.6. Ďalšie ustanovenia: Vopred stanovenou celkovou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK KARTAGO TOURS.

6.7. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumie prevádzkové náklady CK KARTAGO TOURS a zmluvne dohodnuté alebo právnym predpisom stanovené náhrady tuzemským alebo zahraničným dodávateľom služieb.

6.8. Dodatočné zmeny v zmluve na podnet objednávateľa Zákazník môže písomne oznámiť, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Zákazník tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového zákazníka, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva zákazníka. Pôvodný zákazník a nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré CK KARTAGO TOURS v súvislosti so zmenou zákazníka vzniknú.

V prípade zmeny mena cestujúceho alebo ubytovacieho zariadenia v rovnakej destinácii a v rovnakom termíne, pri zachovaní dĺžky zájazdu (ak je toto možné) a za podmienok platných v čase zakúpenia zájazdu, účtuje CK KARTAGO TOURS poplatok:

od uzavretia zmluvy do 10. dňa pred odletom 50 €/osoba (v takom prípade uhradí nový cestujúci iba rozdiel medzi jednotlivými palivovými príplatkami)

od 09. dňa pred odletom sa zmena knihovania posudzuje ako zrušenie zájazdu a postupuje sa podľa bodu 6.3. týchto podmienok.

Zmena termínu a destinácie sa vždy posudzuje ako odstúpenie od zmluvy a návrh na uzavretie novej zmluvy. V prípade zmeny mena osoby využívajúcej špeciálnu ponuku „Dieta zadarmo“ po termíne dokedy bola špeciálna ponuka vyhlásená, nie je možné zachovať rovnaké podmienky ako boli platné v čase rezervácie zájazdu. Osoba s novým menom uhradí sumu podľa aktuálnej ponuky platnej v dobe zmeny mena.

6.9. Čiastka za parkovanie na letisku nebude klientovi vrátená v prípade, ak má klient zakúpené spolu so zájazdom aj parkovanie na letisku a:

- a) nedostaví sa k odletu,
- b) minimálne 24 hodín vopred písomne neoznámí zrušenie zájazdu v CK a nevyužitie služieb parkovania na letisku,
- c) k odletu sa dostaví, no písomne neoznámí vopred CK nevyužitie služby parkovania na letisku.

## 7. Reklamácia poskytnutých služieb a zodpovednosť za škody

V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako pôvodne v Zmluve dohodnutej úrovni, vzniká zákazníkovi nárok na odstránenie chybné poskytovanej služby a právo na reklamáciu.

Zákazník je povinný uplatniť nárok na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne po jej zistení a to priamo na mieste konania zájazdu u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK KARTAGO TOURS tak, aby mohla byť okamžite zjednaná náprava. Zákazník je povinný poskytovateľ CK KARTAGO TOURS maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek škôdam alebo aby sa ich rozsah znížil.

Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, poskytne zástupca CK KARTAGO TOURS zákazníkovi formulár písomného záznamu. Písomný záznam podpíše zástupca CK KARTAGO TOURS a zákazník, ktorý obdrží jeden exemplár písomného záznamu. Písomný záznam zákazník predkladá pri uplatnení práva na reklamáciu. Za písomné uplatnenie práva sa považuje osobné doručenie reklamácie do CK

KARTAGO TOURS alebo na predajné miesto, kde uzatvoril zmluvu o obstaraní zájazdu, resp. jej zaslaním doporučenou poštou. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie zákazníkom.

Svoje reklamačné nároky musí zákazník uplatniť písomne v CK KARTAGO TOURS bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo na reklamáciu zaniká. K písomnému uplatneniu svojich práv zákazník doloží písomný záznam o reklamácií spísaný na mieste pobytu. Bez predloženia písomného záznamu nie je možné uplatňované nároky zákazníka objektívne uznať.

CK KARTAGO TOURS je zbavená zodpovednosti za škodu, spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od Zmluvy, ak škoda nezavinila ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená

- a) zákazníkom alebo
- b) tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo
- c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídaných okolností.

Za predmet reklamácie nemôže byť považovaný výlet zadarmo či darček zadarmo. CK KARTAGO TOURS rovnako nie je povinná uhradiť zákazníkovi také ním uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovňou na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia vyslovene vyňaté.

CK KARTAGO TOURS nenesie žiadnu zodpovednosť za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa Zmluvy alebo ktoré si zákazník počas zájazdu sám objedná nad rámec Zmluvy a ktoré budú poskytnuté zo strany tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi výlučne príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu, kde je CK KARTAGO TOURS zbavená akejkoľvek zodpovednosti.

Zákazník je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ňu tranzituje. CK KARTAGO TOURS nenesenie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudeľením víza alebo chybnými úkonmi zákazníka.

Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK KARTAGO TOURS, t. j. okolnosti vzniknuté v dôsledku tzv. vyššej moci alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a CK KARTAGO TOURS zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

## 8. Poistenie

8.1. Zákonné poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK KARTAGO TOURS a komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté do základnej ceny zájazdov a vzťahuje sa na každého účastníka.

8.2. O rozsahu a podmienkach povinného zmluvného poistenia zájazdu, o podmienkach na plnenie nároku zákazníka u poisťovateľa, s ktorým má CK KARTAGO TOURS uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu, ako aj možnosti uzatvoriť individuálne poistenie zákazníka na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že zákazníkovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o obstaraní zájazdu v prípade nehody alebo ochorenia, bude zákazník informovaný inou písomnou formou na predajnom mieste CK KARTAGO TOURS pred uzatvorením zmluvy. Zákazník má možnosť uzavrieť aj doplnkové pripoistenia, vrátane voliteľného poistenia „Meškanie plus“. Blížišie informácie sú dostupné na [www.kartago.sk/juzitočne](http://www.kartago.sk/juzitočne) dokumenty.

Zmluva o komplexnom cestovnom poistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a zákazníkom, to znamená, že prípadnú poisťovňu rieši zákazník priamo s poisťovňou. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je zákazník povinný túto skutočnosť neodkladne po ukončení prepravy nahlásiť na letisku na vyhradenom mieste a spísať protokol o poškodení alebo strate batožiny (P.I.R.), ktorý je nevyhnutný na ďalšie jednanie zákazníka a prepravcu. Výška zodpovednosti leteckej spoločnosti je obmedzená ustanoveniami Varšavskej dohody a všetkých

dotakov.

V prípade zrušenia zájazdu, nie je možné čiastku uhradenú za komplexné cestovné poistenie zákazníkovi vrátiť, nakoľko toto poistenie pokrýva aj náklady spojené so stornovaním zájazdu, a preto nadobúda účinnosť dňom zakúpenia zájazdu.

## 9. Ďalšie podmienky

Ďalšie podmienky okrem iného upravujú obsah a rozsah poskytovaných služieb dojednaných Zmluvou a z toho plynný rozsah či obmedzenia zodpovednosti CK KARTAGO TOURS.

## 9.1. Servis a služby

Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym zvyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné počítať niekedy s menšou skúsenosťou a určitou ležerosťou, ale na druhej strane často s veľmi priateľským a milým prístupom. Upozorňujeme na skutočnosť, že ponuka aktivít a služieb poskytovaných hotelom zadarmo alebo za poplatok platí v čase vydania katalógu, a rozhodnutím hotela sa môže v priebehu sezóny zmeniť. Aktuálne informácie CK KARTAGO TOURS (ak je s nimi obznaná) uvádza na [www.kartago.sk](http://www.kartago.sk). Pre zmenu podstatných a nepodstatných podmienok Zmluvy platia ustanovenia čl. 5. ods. 5.8 týchto všeobecných podmienok.

## 9.2. Hygiena

Hygienické zvyklosti sú v južných krajinách omnoho tolerantnejšie, odlišné od tuzemských. To isté sa týka aj predpisov vo vzťahu k životnému prostrediu.

## 9.3. Ubytovanie

Ubytovacie služby poskytované CK KARTAGO TOURS zodpovedajú popisu v tomto katalógu. Obdobie pred a po hlavnej sezóne prináša popri výhodných cenách aj skutočnosť, že niektoré zariadenia (bary, diskotéky, a pod.) nie sú v prevádzke. V ojedinelých prípadoch sa stáva, že ubytovacie zariadenie potvrdí objednávku nad rámec reálnej kapacity. V takomto prípade bude zákazník ubytovaný v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej triedy. Kategorizácia ubytovacích zariadení spadá do kompetencie príslušných rezortov v cieľových krajinách, ktoré hviezdčky označujúce triedu ubytovacieho zariadenia pridelujú na základe noriem a kritérií platných v príslušnej krajine. Tieto normy a kritériá sa nemusia zhodovať s normami platnými v SR. Vlastné hodnotenie CK KARTAGO TOURS je vždy uvedené pri popise ubytovacieho zariadenia. Rozdiely v kategorizácii ubytovacích zariadení sú aj medzi jednotlivými destináciami. Aj v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie sú v kúpeľniach hygienické potreby. Rozdeľovanie izieb vždy prebieha zásadne so strany hotela, CK KARTAGO TOURS na to nemá vplyv. Jednolôžkové izby sú vždy s príplatkom, sú väčšinou veľmi malé a často nemajú balkón. V ubytovacích zariadeniach je za trojlôžkovú izbu považovaná dvojlôžková izba s prístelkou. Prístelka môže byť pohovka, rozkladací gauč, poschodová posteľ alebo ležadlo. Podľa medzinárodných zvyklostí je nutné izby opustiť v deň odletu do 12.00 hod. (v niektorých prípadoch dokonca do 10.00 hod.), možnosť nastahovania je v deň priletu najskôr po 14.00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neopravňuje k ďalšiemu používaniu izieb. V prípade dodatočne vypísaných mimoriadnych ponúk CK KARTAGO TOURS garantuje iba triedu ubytovacieho zariadenia, pričom nemusí vždy ísť o ubytovacie zariadenie z katalógu. Názov hotela sa zákazník dozvie až po priletu do cieľovej destinácie. V prípade poznávacích a kombinovaných zájazdov je ubytovanie poskytnuté v objednanej triede, podľa momentálnej disponibilít priamo na mieste. Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť, na ktorú CK KARTAGO TOURS nemá vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimo sezónne mesiace, staveniská vznikajú rýchlo a prakticky do dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je možné pri uzatvorení zmluvy o obstaraní zájazdu mať najaktuálnejšie informácie o stavebnej činnosti. Úplný pokoj v strediskách cestovného ruchu nenájdete. K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk. Tiež stavebný štýl umožňuje zhluk priepustnosti medzi jednotlivými miestnosťami.

## 9.4. Klimatizácia

Klimatizáciu nájdete v hoteloch, kde je to priamo uvedené v popise hotela v katalógu. V mnohých prípadoch je klimatizácia ovládaná centrálna a jej zapínanie/vypínanie z hľadiska času a dĺžky závisí úplne od rozhodnutia hotela.

Často je klimatizácia v prevádzke iba v hlavnej sezóne (cca od 15. júna do 15. septembra) v závislosti od destinácie a hotela, a to iba niekoľko hodín denne.

## 9.5. Stravovanie a nápoje

V hoteloch sa vari väčšinou medzinárodné jedlo, obohatené miestnymi prvkami. Spôsob stravovania je uvedený v popise každého hotela. Kontinentálne (európske) raňajky sa skladajú väčšinou z pečiva, masla a zavaraniny alebo syra, kávy alebo čaju. Saláma, vajčka sú zriedkavosťou. Raňajky podávané formou bufetu alebo švédskych stolov znamenajú voľnú konzumáciu z ponuky, ktorá zodpovedá triede hotela a miestnym zvyklostiam. Väčšinou obsahujú kávu, čaj, džús, pečivo, rôzne sladké koláče, zavaraniny, syr, salámu, opäť podľa triedy hotela. Večera je buď menu s obsluhou, výber z niekoľkých menu a šalátov formou bufetu, alebo voľná konzumácia formou bufetu (jednoduchších švédskych stolov) alebo švédskych stolov. Ponuka opäť zodpovedá triede hotela, pričom aj v trojhviezdkových hoteloch môžeme v niektorých prípadoch očakávať iba jedno teplé hlavné jedlo. Nápoje nikdy nie sú zahrnuté v cene (pokiaľ to nie je uvedené inak - napr. hotely „all inclusive“). Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty, väčšinou vybavené dvojlôžkovou a chladničkou. Kuchynské zariadenie, ktoré je k dispozícii, je určené pre nenáročné varenie a skladá sa zo základného riadu. Vo väčšine hotelov platí zákaz donášania vlastných jedál a nápojov. Stravovací režim „all inclusive“ znamená plnú penziu a časovo obmedzenú konzumáciu rozličných nealkoholických a (prevažne) miestnych alkoholických nápojov podľa vnútorných smerníc každého hotela. Informácie o režime „all inclusive“ - t.j. obsah a rozsah, ako aj časový harmonogram, sa zákazník dozvie po príchode do hotela. Obsah minibaru nie je zahrnutý do ceny zájazdu - minibar je možné naplniť po požiadaní, a konzumácia podlieha priamej platbe na mieste. U každého zájazdu je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie, pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom alebo neskorou jednoduchou večerou. Stravovanie začína a končí spoločne s ubytovacími službami, prvú stravu môžete teda odbrať najskôr po 14:00 hod. a poslednú najneskôr o 12:00 hod. Upozorňujeme na možnosť zmeškania objednanej stravy z dôvodu neskorého priletu alebo včasného odletu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že zákazníci ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

## 9.6. Pláž

Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často trochu hluchšie než sme zvyknutí. Ležadlá a slnečníky je možné si prenajať za poplatok (pokiaľ pri popise hotela nie je uvedené inak). Ich počet sa nezohuduje s ubytovacou kapacitou hotela, je vždy nižší, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Obzvlášť pri veľkokapacitných hoteloch môže byť počet slnečníkov a ležadliel v značnom nepomere vo vzťahu k počtu lôžok. Plážový servis sa v priebehu sezóny môže zmeniť - v katalógu sú uvedené informácie známe v čase tlače katalógu. CK KARTAGO TOURS nemá vplyv na čistotu mora a pláží - údržba pláže je výlučne v kompetencii hotela. CK KARTAGO TOURS taktiež nezodpovedá za prípadné znečistenie pláže z dôvodu klimatických podmienok, alebo iných nepredvídaných dôvodov.

## 9.7. Bazény

Ak je súčasťou hotelového zariadenia i vyhrievaný bazén je treba zobrať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný, a táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia hotela. Nie všetky hotely majú bazén s filtračným zariadením, preto musia byť bazény pri vyšších teplotách vypustené a vyčistené. Je teda nutné počítať s tým, že bazén môže byť na určitú dobu mimo prevádzky. CK KARTAGO TOURS nemá vplyv na čistotu bazéna - údržba bazéna je výlučne v kompetencii hotela. Bazény v nočných hodinách nie sú v prevádzke. Počet slnečníkov a ležadliel pri bazéne nezodpovedá kapacite hotela.

## 9.8. Voda a elektrické napätie

Obyvatelia južných krajín nepoužívajú vodu z vodovodu na pitie a varenie. Vodu na tieto účely Vám odporúčame zakúpiť si v miestnych obchodoch alebo v hoteloch. V hoteloch so solárnym vyhrievaním tečie občas iba vlažná voda. V niektorých krajinách môže dochádzať i k opakovaným, krátkodobým výpadkom elektrickej energie a zásobovania vodou. S tým samozrejme súvisí aj výpadok klimatizácie. Za tieto skutočnosti CK KARTAGO TOURS nezodpovedá a nevie ich ovplyvniť. Elektrické napätie a elektrické zásuvky nie vždy zodpovedajú slovenským normám.

## 9.9. Hmyz

K realite exotických krajín patrí aj hmyz. Napriek intenzívnej snahe hoteliéroov a miestnych úradov sa môže v určitých obdobiach hmyz vyskytovať vo zvýšenej miere aj priamo v priestoroch ubytovacích zariadení. Neodporúčame nechávať voľne ležať potraviny na izbe.

## 9.10. Víza a pasy

CK KARTAGO TOURS zaisťuje v prípade, že si to hostiteľská krajina vyžaduje, víza iba pre držiteľov pasov Slovenskej republiky, a to po predložení dokumentov požadovaných príslušným zastupiteľským úradom. Držiteľ cestovných dokladov iných štátov sú povinní zaisťovať si sami potrebné doklady a náležitosti na cestu u príslušného veľvyslanectva alebo konzulátu. Akékoľvek náklady a dôsledky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia nesie zákazník. Väčšina štátov vyžaduje aby bol cestovný pas platný ďalších 6 mesiacov od návratu.

## 10. Záverečné ustanovenia

Neoddeliteľnou súčasťou všeobecných podmienok sú Dôležité informácie platné pre zájazdy organizované CK KARTAGO TOURS, ktoré sú súčasťou katalógu.

Platnosť týchto všeobecných podmienok sa vzťahuje na služby poskytované CK KARTAGO TOURS len vtedy, pokiaľ nie je CK KARTAGO TOURS stanovený alebo vopred zjednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou. Zákazník potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu podľa týchto Všeobecných podmienok, vydaných CK KARTAGO TOURS, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich akceptuje.

Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu CK KARTAGO TOURS obsahujúcom aj cenník, v vrátane cenách a cestovných podmienkach, zodpovedajú informáciám známym v čase tlače a CK KARTAGO TOURS si vyhradzuje právo na ich zmenu do času uzatvorenia zmluvy so zákazníkom. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo informácií dopĺňajúcich informácie o zájazde sa považuje za súčasť zmluvy o zájazde.

Súhlas zákazníka so spracovaním osobných údajov

Súhlasím, aby moje osobné údaje, vrátane rodného čísla, uvedené v tejto zmluve spracovala CK KARTAGO TOURS v súlade so znením zákona 428/2002 Z. z. o osobných údajoch platnom znení. Tento súhlas udeľujem až do písomného odvolania. Podpísaním zmluvy udeľujem súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve o obstaraní zájazdu, ako aj inou určeným osobám, za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú na zabezpečenie práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávatelom a CK KARTAGO TOURS, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK KARTAGO TOURS. a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre zákazníka. Vyššie uvedené vyhlásenie a súhlas zákazníka udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu, a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Zákazník zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzatvorenia Zmluvy o obstaraní zájazdu. Zákazník udeľuje súhlas, že CK KARTAGO TOURS je oprávnená spracovávať osobné údaje pre svoje marketingové a obchodné účely, vrátane zasielania obchodných oznámení a telemarketingu. Obchodné oznámenia je CK KARTAGO TOURS oprávnená zasielať formou SMS, MMS, elektronickou poštou, či písomne. Zákazník môže odmietnuť zasielanie obchodných oznámení a každú jednotlivú správu týkajúcu sa marketingu a telemarketingu voľbou odhlasovacieho odkazu, ktorá zamedzí ďalšie zasielanie uvedených ponúk.

Pri spracovaní osobných údajov je CK KARTAGO TOURS povinná dbať na to, aby zákazník neutrpel ujmu svojich práv, najmä na práve o zachovaní ľudskej dôstojnosti a dbať na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do jeho súkromného a osobného života.

Prajeme Vám šťastný výber zájazdu z našej širokej ponuky, prežitie príjemnej, ničím nerušenej dovolenky a veľa nezapomenuteľných zážitkov.