

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE KARTAGO TOURS, A.S. LETO 2018 PLATNÉ OD 25. 5. 2018



KARTAGO TOURS, a.s. so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04, Bratislava zabezpečuje služby stravovacie, ubytovacie a dopravné, vrátane doplnkových služieb. Organizuje zájazdy štandardne.

1. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1.1. Zmluvný vzťah vzniká medzi obstarávateľom cestovnou kanceláriou KARTAGO TOURS, a.s., so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava (ďalej len „CK KARTAGO TOURS“) na jednej strane a objednávatelom, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom na strane druhej, a riadi sa zákonom č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr o zmene a doplnení 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 objednávatelá záväznými podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a objednávatelom

1.3. K uzatvoreniu Zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a objednávatelom alebo obchodným zástupcom CK KARTAGO TOURS a objednávatelom dochádza prijatím podpísanej Zmluvy a jej potvrdením zo strany CK KARTAGO TOURS, prípadne jej obchodným zástupcom. Obsah tejto Zmluvy sa určuje podľa katalógu, dodatčných ponúk a informácií, potvrdených rezervácie a týchto Všeobecných podmienok.

Za riadne vyplnenú a podpísanú Zmluvu sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná Zmluva podpísaná splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom. Objednávatelom je aj každá fyzická osoba, v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá (fyzická osoba, ktorá je uvedená v Zmluve ako „cestujúci“, hoci nepodpísala Zmluvu). V zmysle § 5 písm. b) zákona č. 281/2001 Z. z. objednávatel' potvrdzuje, že na základe zákona alebo splnomocnenia je oprávnený uzatvoriť Zmluvu v prospech inej osoby (na Zmluve uvedená ako „cestujúci“) a táto osoba vyjadri súhlas s účasťou na zájazde. Súhlas môže byť prejavovaný výslovnou alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, napríklad nastúpením na zájazd. Objednávatel' sa zaväzuje dodržať záväzky, ktoré vyplývajú voči CK KARTAGO TOURS z podpísanej Zmluvy a zároveň sa zaväzuje poskytnúť „cestujúcim“ všetky informácie, ktoré mu CK KARTAGO TOURS poskytla pred podpisom Zmluvy, ak neboli osobne pri podpise Zmluvy prítomní.

Podpisom Zmluvy objednávatel' potvrdzuje, že predtým než uzatvoril Zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami (čl. 10. posledná veta) oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a bezvýhradne súhlasí s obsahom 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 v Zmluve 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 2.11.2017. 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 zo dňa 2.11.2017 bez zmeny cien zájazdov, ktoré je schopná hradiť z vlastných zdrojov. V prípade poklesu kurzu EUR oproti cudzích menám o viac ako 5 %, bude CK KARTAGO TOURS nútená pristúpiť k ukončeniu platnosti cien, ktoré sú zverejnené aj na webovej stránke www.kartago.sk a zverejneniu nových cien, kalkulovaných na základe nových kurzov. Nové ceny by sa v tomto prípade týkali všetkých objednávatelov, ktorí zaplatili iba zálohu, nie však doplatok zájazdu, a pre nové objednávky. Objednávatelom, 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 v bodoch a/b/c

a) dopravných nákladov vrátane cien pohonných 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 navyšenej cene vyššie uvedenej pod písm. a) b) c). Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu je CK KARTAGO TOURS povinná odoslať objednávatelovi najneskôr 21 dní pred začatím 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.

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

3.4. V prípade, že CK KARTAGO TOURS umožní úhradu záloh nižšiu ako je uvedené v bode 3.2., je táto informácia uvedená v katalógu zájazdov CK KARTAGO TOURS vydaného pre aktuálne obdobie.

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

3.6. Pri objednaní zájazdu menej ako 30 dní pred odletom je objednávatel' povinný uhradiť plnú cenu zájazdu ihneď pri podpísaní Zmluvy.

3.7. Poplatky za zmeny na žiadosť objednávatel'a a zmluvné pokuty za odstúpenie od Zmluvy sú splatné ihneď.

3.8. Objednávatel' má nárok na poskytnutie služieb iba pri zaplatení ceny zájazdu v plnej výške. Záväznou a dohodnutou cenou zájazdu je cena, ktorá je uvedená na Zmluve potvrdení CK KARTAGO TOURS a podpísanou objednávatel'om, resp. jeho splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom.

3.9. V prípade nákupu zájazdu na pravidelných linkách je vždy požadovaná záloha min. 50% z celkovej ceny zájazdu. Celková cena zájazdu musí byť uhradená do 35 dní pred odletom.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

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

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

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

4.4. Objednávatel' 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. Objednávatel' má právo na reklamáciu v súlade s článkom 7 (Reklamácia poskytnutých služieb).

4.6. Objednávatel' má právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza na Zmluve, pred nepovolánymi osobami.

4.7. Objednávatel' je povinný poskytnúť CK KARTAGO TOURS súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, úplne a pravdivo uvádzať údaje na Zmluve a predložiť CK KARTAGO TOURS doklady požadované pre zabezpečenie zájazdu. V prípade, ak tuземský objednávatel' objednáva zájazd alebo uzatvára Zmluvu pre štátneho príslušníka iného štátu, je povinný túto skutočnosť písomne oznámiť CK KARTAGO TOURS alebo jej obchodnému zástupcovi bezodkladne už pri objednaní zájazdu a služieb alebo pred podpisom Zmluvy.

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

4.9. Objednávatel' 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. Objednávatel' je povinný dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto odchodu so všetkými dokladmi požadovanými podľa cestovných pokynov a mať pri sebe všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín pobytu i tranzit (platný cestovný doklad, víza, doklad o zdravotnom poistení a pod., pokiaľ je vyžadované)

4.11. Objednávatel' 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 objednávatel'. Objednávatel' je ďalej povinný byť informovaný o zmenách v legislatíve, týkajúcich sa cestovných dokladov a ďalších súvisiacich skutočnosti.

4.12. Objednávatel' 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. Objednávatel' je povinný držať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu.

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

4.15. Objednávatel' 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 sú v nutných prípadoch prípustné. Ide hlavne o zmenu leteckej spoločnosti, typu lietadla, trasy a času letu, zmeny zakúpeného ubytovacieho zariadenia na ubytovacie zariadenie rovnakej alebo vyššej triedy, eventálne programu počas poznávacieho zájazdu.

5.2. Objednávateľ je uzrozumený 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, popřípade z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov. Objednávateľ berie na vedomie, že pri plánovaní príjov, dovolenky, obchodných termínov a pod. bude brať do úvahy aj možnosť výrazného omeškania.

5.3. CK KARTAGO TOURS je povinná informovať objednávateľa o tom, či sa pre daný zájazd požaduje minimálny počet účastníkov zájazdu. Objednávateľ berie na vedomie, že v prípade, ak sa pre daný zájazd nedosiahlo minimálny počet účastníkov najneskôr 20 dní pred odchodom, má CK KARTAGO TOURS právo tento zájazd zrušiť v zmysle ustanovenia § 741g zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník bez povinnosti akejkoľvek náhrady voči objednávateľovi (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 objednávateľ 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:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu pokiaľ možno rovnakom alebo podobnom pôvodným podmienkam,
- vrátiť objednávateľovi plnú cenu služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, a to neodkladne, najneskôr do 5 pracovných dní od vybavenia reklamácie,
- ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK KARTAGO TOURS povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

V prípade, že bude na základe zmeny hotela alebo inej závažnej okolnosti nutné ubytovať objednávateľa v inom hoteli, bude objednávateľ 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 objednávateľa voči CK KARTAGO TOURS vylúčené. Za dodržanie Zmluvy 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 eventálne „skrátene pobytu“. Do celkového počtu nocí je započítaná jedna noc v prípade neskorých nočných letov aj vtedy, ak je objednávateľ ubytovaný do 12:00 hodiny nasledujúceho dňa.

5.7. V prípade, že sa objednávateľ 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 objednávateľovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu uviesť nová cena. Objednávateľ 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. Objednávateľ berie na vedomie, že v mieste zájazdu môžu byť účtované ďalšie miestne poplatky (turistický poplatok, miestny poplatok, príletové prípadne odletové taxi a iné.)

Ak po začiatku zájazdu CK KARTAGO TOURS 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 o tom objednávateľa 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 objednávateľa vylúčené.

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

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

Ustanovenia čl. 5 ods. 5.4. a čl. 7 týchto Všeobecných podmienok 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 dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená

- objednávateľom,
- treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,
- 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. Objednávateľ má právo na odstúpenie od Zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akejkoľvek zmluvnej pokuty v prípade:

- zrušenia zájazdu CK KARTAGO TOURS,
- v zmysle ustanovenia § 741e a násl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník

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

Pre účely plnenia poisťnej udalosti vyplývajúcej z poistenia nákladov súvisiacich so zrušením cesty je objednávateľ 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 každý objednávateľ povinný zaplatiť nasledujúcu zmluvnú pokutu:

- minimálna pokuta 50 € za osobu od uzatvorenia Zmluvy 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 objednávateľ, nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu alebo odlet zmešká, alebo nevyčerpá zaplatené služby bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy alebo z dôvodu, že nesplnil povinnosť podľa bodov 4.9. a 4.10.

V prípade, ak pri odstúpení od Zmluvy zostane na Zmluve uvedený jeden objednávateľ, ten je povinný doplatiť prípla-

tok za jednolôžkovú izbu. Zaplatenie príplatku za jednolôžkovú izbu sa nevyžaduje v prípade, ak stornujúci objednávateľ uhradil zmluvnú pokutu vo výške 100% z celkovej ceny zájazdu.

Celkovou cenou zájazdu sa rozumie cena uvedená v bode 3.8. týchto Všeobecných podmienok.

Pri výpočte dní za účelom vypočítania 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 sa nevracia poplatok za komplexné cestovné poistenie.

Pri zájazdoch s letom na pravidelných linkách (okrem garantovaných blokov) je každý objednávateľ povinný zaplatiť nasledujúcu zmluvnú pokutu od okamihu uzatvorenia Zmluvy:

- do 21. dňa pred odletom skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50% z celkovej ceny zájazdu
- od 20. dňa do 15. dňa pred odletom skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 70% z celkovej ceny zájazdu
- od 14. dňa do 7. dňa pred odletom skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 80% z celkovej ceny zájazdu
- od 6. dňa do 3. dňa pred odletom skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90% z celkovej ceny zájazdu
- od 2 dňa pred odletom a ďalej v prípadoch, kedy objednávateľ nenastúpi na zájazd, zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu, alebo odlet zmešká, alebo nevyčerpá zaplatené služby bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy alebo z dôvodu, že nesplnil povinnosť podľa bodov 4.9. a 4.10. skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 100% z celkovej ceny zájazdu

6.4. CK KARTAGO TOURS má právo odpočítať zmluvnú pokutu od zloženej zálohy alebo zaplatenej ceny a vráti objednávateľovi 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:

- z dôvodu zrušenia zájazdu; CK KARTAGO TOURS je oprávnená zájazd zrušiť
 - ak nebol dosiahnutý minimálny počet účastníkov pre zájazd, kde sa minimálny počet účastníkov vyžaduje (čl. 5.3 Všeobecných podmienok),
 - 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 doposať 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.
 - z iných objednávateľom preukázateľných dôvodov, na základe ktorých nemožno od cestovnej kancelárie spravodlivo požadovať zabezpečenie uskutočnenia alebo ďalšieho priebehu zájazdu,

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

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

6.7. Dodatočné zmeny v Zmluve na podnet objednávateľa Objednávateľ môže písomne oznámiť, že zájazd sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré CK KARTAGO TOURS v súvislosti so zmenou objednávateľa

podávané formou bufetu alebo švédskych stolov znamenajú voľnú konzumáciu z ponuky, ktorá zodpovedá triede hotela a miestnym zvyklostiam. Väčšinou obsahujú kávu, čaj, džúz, pečivo, rôzne sladké koláče, zavariny, syr, šalámu, 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 trojhviezdičkových 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 dvojitou kuchynskou a chladničkou. Kuchynské zariadenie, ktoré je k dispozícii, je určené pre nenáročného 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 rozlievaných 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 objednávateľ 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.

Pri každom zájazde je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie, pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom alebo neskoršou 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 objedanej stravy z dôvodu neskorého priletu alebo včasného odletu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že objednávateľ ubytovaný na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

9.6. Pláže

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 nezhoduje s ubytovacou kapacitou hotela, je vždy nižší, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Obzvlášť pri veľkokapacitných hoteloch môže byť počet slnečníkov a ležadlých v značnom nepochopiteľnom pomere 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. Vzdialenosť od mora je meraná vždy od najbližšieho bodu areálu smerom k pláži a je len orientačná.

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, ako i tobogany, ktoré sú v prevádzke iba v časoch určených hotelom 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 ležadlých pri bazéne nezodpovedá kapacite hotela.

9.8. Voda a elektrické napätie

Vo väčšine cieľových destináciách sa neodporúča používať vodu z vodovodu na pitie a varenie. Vodu na tieto účely Vám odporúčame zakúpiť si v miestnych obchodoch alebo v hoteloch. V hoteloch môže dôjsť k výpadku teplej vody a z tohto dôvodu 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 prímorských krajín patrí aj hmyz. Napriek intenzívnej snahe hoteliérovo 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. Držiteľia cestovných dokladov iných štátov sú povinní zaisťiť si sami potrebné doklady a náležitosti na cestu u príslušného veľvyslanectva alebo konzulátu. Akékoľvek náklady a dôsledky, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia nesie objednávateľ. 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. Objávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy 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 a v cenníku, o službách, 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 objednávateľom. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo informácií doplnňujúcich informácie o zájazde sa považuje za súčasť Zmluvy.

11. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

11.1 Objávateľ berie na vedomie, že KARTAGO TOURS spracováva osobné údaje, ktoré objednávateľ poskytol či poskytne KARTAGO TOURS v súvislosti s jednaním o Zmluve o obstaraní zájazdu či inej Zmluvy medzi objednávateľom a KARTAGO TOURS, jej uzatvorením a plnením, a ďalej osobné údaje, ktoré KARTAGO TOURS zhromažďuje v súvislosti s poskytovaním dojednaných služieb objednávateľovi. Spracovávané budú najmä identifikačné a kontaktné údaje objednávateľa a ďalšie informácie uvedené v Zmluve alebo zhromaždené v súvislosti s ich plnením.

11.2 Pokiaľ objednávateľ poskytne KARTAGO TOURS informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, berie na vedomie a uzatvorením Zmluvy s KARTAGO TOURS výslovne súhlasí s tým, že KARTAGO TOURS bude takéto citlivé osobné údaje spracovávať v súlade s týmto čl. 11, konkrétne k účelom podľa článku 11.6(a) a 11.6(b).

11.3 KARTAGO TOURS pri spracovaní osobných údajov objednávateľov dodržiava všeobecne záväznú právnu predpis, predovšetkým Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) („GDPR“) a dbá na ochranu súkromného a osobného života objednávateľov.

11.4. Objávateľ nie je podľa žiadneho všeobecne záväzného právneho predpisu povinný poskytnúť KARTAGO TOURS svoje osobné údaje; poskytnutie osobných údajov je úplne dobrovoľné. Bez poskytnutia osobných údajov však nemôže byť uzatvorená ani plnená Zmluva o obstaraní zájazdu či iná Zmluva uzatvorená medzi objednávateľom a KARTAGO TOURS.

11.5. KARTAGO TOURS bude spracovávať osobné údaje objednávateľa automatizovane v rámci elektronickej databázy i manuálne v listinnej podobe.

11.6. Osobné údaje objednávateľa bude KARTAGO TOURS spracovávať len k nasledujúcim účelom:

- a) poskytovanie zjednaných služieb s tým súvisiacich na základe čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
- b) ochrana práv a právom chránených záujmov KARTAGO TOURS, najmä určenie, výkon alebo obhajoba právnych nárokov KARTAGO TOURS na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;

c) dodržanie právnych povinností KARTAGO TOURS stanovených všeobecne záväzným právnym predpisom na základe čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (napr. povinnosť KARTAGO TOURS uchovávať daňové doklady podľa zákona o dani z pridanej hodnoty); a

d) marketingové a obchodné účely na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z dôvodu existencie oprávneného záujmu KARTAGO TOURS.

11.7. Osobné údaje budú spracovávané len po dobu, ktorá je nevyhnutná vzhľadom k účelu ich spracovania. S ohľadom na vyššie uvedené:

a) k účelu podľa článku 11.6(a) budú osobné údaje objednávateľov spracovávané do zániku záväzku z príslušnej Zmluvy o obstaraní zájazdu či inej zmluvy uzavretej medzi objednávateľom a KARTAGO TOURS;

b) k účelu podľa článku 11.6(b) budú osobné údaje spracovávané (i) do konca 5. kalendárneho roku nasledujúceho po zániku záväzkov z príslušnej zmluvy; a (ii) pokiaľ objednávateľ v uvedenej dobe zahájí proti KARTAGO TOURS súdne, správne či iné konanie, po dobu trvania takého konania a ďalej po dobu 3 kalendárnych mesiacov od jeho ukončenia;

c) k účelu podľa článku 11.6(c) budú osobné údaje spracovávané po dobu trvania príslušnej právnej povinnosti KARTAGO TOURS; a

d) k účelu podľa článku 11.6(d) budú osobné údaje spracovávané do doby, než objednávateľ vyjadří svoj nesúhlas s takým spracovaním.

11.8. Najneskôr do 3 kalendárnych mesiacov po skončení kalendárneho roku, v ktorom uplynula doba spracovania podľa článku 11.7, budú príslušné osobné údaje, u ktorých pomínul účel ich spracovania, zlikvidované či anonymizované. Anonymizovaním osobného údaje sa rozumie odstránenie identifikátorov (všetkých alebo niektorých) objednávateľa v takom rozsahu, že je trvale a nenávratne znehožiteľná jeho identifikácia. Spracované informácie v dôsledku uskutočnenej anonymizácie prestávajú mať charakter osobného údaje.

11.9. Za účelom uvedeným v článku 11.6(a) bude KARTAGO TOURS v nevyhnutnom rozsahu poskytovať osobné údaje objednávateľa tretím osobám, ktoré budú objednávateľovi poskytovať dohodnuté služby alebo budú poskytnutie takýchto služieb sprostredkovať. Títo príjemcovia osobných údajov budú osobné údaje objednávateľa spracovávať ako správcovia zodpovedajúci za vykonávanie spracovania. Najmä sa jedná o nasledujúce kategórie príjemcov:

- a) prevádzkovateľ zariadenia, v ktorom má byť objednávateľ ubytovaný;
- b) poskytovateľ služieb leteckej prepravy;
- c) poisťovňa spolupracujúca s KARTAGO TOURS, pokiaľ bola s objednávateľom dohodnutá služba cestovného poistenia;
- d) zastupiteľský úrad cudzieho štátu, pokiaľ bola s objednávateľom dohodnutá služba zabezpečenia víz;
- e) poskytovateľ ďalších služieb, ktoré si objednávateľ objednal (napr. prenájom áut, rezervácia parkovania, apod.).

11.10. Osobné údaje objednávateľa môžu byť ďalej v nevyhnutnom rozsahu poskytované spracovateľovi, s ktorým KARTAGO TOURS uzavrel zmluvu o spracovaní osobných údajov. Jedná sa najmä o osoby odlišné od zamestnancov KARTAGO TOURS, ktorí objednávateľom poskytujú delegátsky servis, a obchodní zástupcovia KARTAGO TOURS. Na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR môžu byť osobné údaje objednávateľa zdieľané v rámci skupiny KARTAGO TOURS, a to pre vnútorné administratívne účely s odkazom na oprávnený záujem členov takej skupiny podľa recitálu 48 GDPR. Zoznam členov skupiny KARTAGO TOURS je dostupný na internetovej adrese www.kartago.sk. Objávateľ berie na vedomie, že zoznam členov skupiny KARTAGO TOURS sa môže v čase meniť a dopĺňať.

11.11. Objávateľ berie na vedomie, že KARTAGO TOURS môže jeho osobné údaje poskytnúť dožadujúcemu orgánu verejnej moci (napr. súdu či polícii SR), a to v rozsahu a za podmienok stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi.

11.12. Pri spracovaní osobných údajov podľa čl. 11.9 a 11.10 bude dochádzať k poskytovaniu osobných údajov do tretej krajiny, v ktorých si objednávateľ objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. KARTAGO TOURS vyvinie maximálne úsilie, aby bolo zaistené bezpečné poskytnutie osobných údajov a ich dôvernosť pri poskytnutí do tretej

krajiny. Objednávateľ berie na vedomie, že pokiaľ si objedná zájazd, pobyt či iné služby cestovného ruchu v krajine mimo Európskej únie či Európskeho hospodárskeho priestoru, vo vzťahu ku ktorej neexistuje rozhodnutie Európskej komisie podľa čl. 45 odst. 3 GDPR, budú jeho osobné údaje poskytnuté do danej tretej krajiny príslušnému správcovi podľa čl. 11.9 týchto podmienok. Uzatvorením zmluvy s KARTAGO TOURS objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že osobné údaje budú do danej tretej krajiny poskytnuté aj v prípade, že nie sú poskytnuté vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, a nemožno teda zaručiť riadnu a zodpovedajúcu ochranu poskytovaných osobných údajov. Zoznam tretích krajín, v ktorých správca podľa čl. 11.9 týchto podmienok neposkytuje vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, je uvedená na internetovej adrese <https://www.kartago.sk/ochrana-osobnych-udajov>

11.11. Objednávateľ má v súvislosti so spracovaním osobných údajov celý zoznam práv, vrátane práva požadovať od KARTAGO TOURS prístup k svojim osobným údajom (za podmienok čl. 15 GDPR), ich opravu alebo výmaz (za podmienok čl. 16 alebo čl. 17 GDPR), prípadne obmedzenie spracovania (za podmienok čl. 18). Za podmienok uvedených v čl. 20 GDPR môže objednávateľ uplatniť právo na prenositeľnosť údajov. Za podmienok uvedených v čl. 21 GDPR má objednávateľ právo vzniesť námietku proti usku-točňovanému spracovaniu. Dotazy a žiadosti týkajúce sa spracovania osobných údajov môžu zákazníci adresovať na emailovú adresu: kartago@kartago.sk.

11.14. Pokiaľ sa objednávateľ domnieva, že sú jeho osobné údaje spracovávané v rozpore s právnymi predpismi, má právo obrátiť sa na KARTAGO TOURS so žiadosťou o vykonanie nápravy. Ak bude žiadosť objednávateľa uznaná oprávnenou osobou, KARTAGO TOURS neodkladne odstráni závadný stav. Tým nie je dotknutá možnosť objednávateľa podať sťažnosť priamo na Úrad na ochranu osobných údajov.

11.15. Objednávkou zájazdu a prípadne uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu či inej zmluvy uzatvorenej medzi objednávateľom a KARTAGO TOURS, ktorá odkazuje na tieto podmienky, objednávateľ potvrdzuje, že bol oboznámený s informáciami o spracovaní osobných údajov uvedenými v tomto článku 11. V prípade, že objednávateľ uzatvára zmluvu aj v prospech tretej osoby, potvrdzuje, že je oprávnený poskytnúť KARTAGO TOURS jej osobné údaje a že táto osoba bola oboznámená s informáciami o spracovaní jej osobných údajov podľa tohto článku 11.

12. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

12.1 Spotrebiteľ (ďalej len „objednávateľ“) má právo obrátiť sa na predávajúceho (ďalej len „obstarávateľ“) so žiadosťou o nápravu (e-mailom na reklamacie@kartago.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým obstarávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že obstarávateľ porušil jeho práva. Ak obstarávateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR <http://www.mhssr.sk/> Návrh môže objednávateľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

12.2 Objednávateľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

12.3 Alternatívne riešenie sporov môže využiť len objednávateľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi objednávateľom a obstarávateľom, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou. Subjekt ARS môže od objednávateľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

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

