



# Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie KARTAGO tours, a.s.

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 objednávateľom (jednotlivcami, prípadne kolektívami, 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 objednávateľa záväznými podpísaním zmluvy o obstaraní zájazdu (prihláška) a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a objednávateľom.

■ 1.3. K uzatvoreniu zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a objednávateľom alebo obchodným zástupcom CK KARTAGO TOURS a objednávateľom 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, dodatočných ponúk a informácií, potvrdeného zariadenia a týchto Všeobecných podmienok.

## 2. Ceny zájazdov

■ V cene zájazdov je kalkulovaná DPH v súlade so zákonom č. 222/2004 Z.z. §65 ods. 1 až 7.

■ 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 objednaní 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 1.11.2011. 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 pokles oproti stavu zo dňa 1. 11.2011 bez zmeny cien zájazdov, ktoré je schopná hradiť z vlastných zdrojov. V prípade, že by pokles kurzov cudzích mien oproti EUR bol 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 objednávateľov, ktorí zaplatili iba zálohu, nie však doplatok zájazdu, a pre nové objednávky. Objednávateľom, 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/ a zníženiu v bode 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 uvede-

ného 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) a b), resp. o čiastku zodpovedajúcu zníženiu kurzu cudzích mien oproti EUR použitého pre stanovenie ceny zájazdu nad hodnotu 5%. Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu je CK KARTAGO TOURS povinná odoslať objednávateľovi 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 50% z celkovej ceny zájazdu. Táto záloha je splatná ihneď pri podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu.

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

■ 3.4. Pokiaľ objednávateľ 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 objednávateľ povinný uhradiť plnú cenu zájazdu ihneď pri podpísaní zmluvy o obstaraní zájazdu.

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

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

## 4. Práva a povinnosti objednávateľa

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

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

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

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

■ 4.6. Objednávateľ má právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza na zmluve o obstaraní zájazdu, pred nepovolanými osobami.

■ 4.7. Objednávateľ 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. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom 2 a 3 týchto podmienok a zaplatenie preukázať dokladom.

■ 4.9. Objednávateľ 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. Objednávateľ je povinný dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu so všetkými dokladmi požadovanými podľa cestovných pokynov.

■ 4.11. Objednávateľ 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 nedodržením tohto ustanovenia, znáša objednávateľ. Objednávateľ je ďalej povinný byť informovaný o zmenách v legislatíve, týkajúcich sa cestovných dokladov a ďalších súvisiacich skutočnostiach.

■ 4.12. Objednávateľ 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. Objednávateľ je povinný zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu.

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

■ 4.15. Objednávateľ 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, zmeny zakúpeného ubytovacieho zariadenia na ubytovacie zariadenie rovnakej alebo vyššej triedy, eventuálne programu počas poznávacieho zájazdu.

■ 5.2. CK KARTAGO TOURS neručí za prípadné meškania letu a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov. Objednávateľ musí pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť výrazného omeškania. CK KARTAGO TOURS nezodpovedá za škody, ktoré môžu objednávateľovi vzniknúť v dôsledku omeškania. Prípadné náhrady škody a ostatné nároky sa riadia príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu

■ 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 nedosiahol minimálny počet účastníkov najneskôr 20 dní pred odchodom, má CK KARTAGO TOURS právo tento zájazd zrušiť podľa ustanovení § 741g Občianskeho zákonníka bez povinnosti akejkolvek 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 vyko-

návať 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 objednávateľovi 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 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 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 „skrátenie 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.

■ V prípade, ak je CK KARTAGO TOURS nútená počas zájazdu alebo v čase, keď už nemá možnosť objednávateľa informovať pred

nástupom na zájazd, zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, najmä z dôvodu konania jej zahraničného partnera, nie je povinná navrhnúť objednávateľovi zmenu Zmluvy, je však povinná o tom objednávateľa informovať bezodkladne na mieste pobytu prostredníctvom svojho povereného zástupcu.

■ CK KARTAGO TOURS a objednávateľ sa dohodli, že nepovažujú za podstatnú podmienku Zmluvy zmenu trasy letu, zmenu miesta a objektu ubytovania za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, posunu zájazdu o menej ako 48 hodín, zmenu časových harmonogramov programov, zmenu času odletu, zmenu miesta odletu a priletu, ak je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto, meškanie lietadla, zmenu leteckej spoločnosti a typu lietadla, realizáciu medzipristátia, spôsobu dopravy z bezpečnostných, dopravných alebo iných operatívnych dôvodov, zmenu v poskytovaní doplnkových služieb, fakultatívnych programov a akcií alebo inú zmenu, ktorá nemá vplyv na celkový priebeh zájazdu a nebola objednávateľom v Zmluve výslovne písomne vymienená. Za podstatnú podmienku Zmluvy sa nepovažujú ani také zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb. Pri zmene tejto nepodstatnej podmienky Zmluvy nie je CK KARTAGO TOURS povinná navrhnúť objednávateľovi zmenu Zmluvy, je však povinná objednávateľa o nej informovať, avšak iba vtedy, ak je jej preukázateľne známa.

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

## 6. Odstúpenie od zmluvy, zmluvné pokuty

■ **6.1. Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy za zájazd bez akýchkoľvek 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 objednávateľ 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 objednávateľ služby zakúpil.**
- Pre účely plnenia poisťnej udalosti vyplývajúcej z poistenia nákladov súvisiacich so zrušením cesty je objednávateľ povinný písomné storno zaslať aj v prípade, že sa nedostaví na letisko, a to najneskôr v deň plánovaného odletu.
- 6.3. Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ 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 objednávateľ zruší zájazd v deň odletu, nedostaví sa k odletu

alebo odlet zmešká.

- 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 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 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:**

- a) z dôvodu zrušenia zájazdu; CK KARTAGO TOURS je oprávnená zájazd zrušiť
- aaj 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 žiadať 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 podielom.
- ac) z iných objednávateľovi 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 narušuje 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 spiatočnou 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 právny predpisom stanovené náhrady zmluvným alebo zahraničným dodávateľom služieb.**
- 6.8. 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 splňa 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 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 uzatvorenia 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 po dľa 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 „Dieťa 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.

## 7. Reklamácie 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 objednávateľovi nárok na odstránenie chybné poskytovanej služby a právo na reklamáciu. ■ Objednávateľ 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. Objednávateľ je povinný poskytovať CK KARTAGO TOURS maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

■ Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, poskytne zástupca CK KARTAGO TOURS objednávateľovi formulár písomného záznamu. Písomný záznam podpíše zástupca CK KARTAGO TOURS a objednávateľ, ktorý odbŕzi jeden exemplár písomného záznamu. Písomný záznam objednávateľ 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 vyhovená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie objednávateľom.

■ Svoje reklamačné nároky musí objednávateľ 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 objednávateľ doloží písomný záznam o reklamácii spísaný na mieste pobytu. Bez predloženia písomného záznamu nie je možné uplatňované nároky objednávateľa objektívne uznať.

- CK KARTAGO TOURS je zbavená zodpovednosti za škodu, spôsobenú porušením jej povinností pri poskytovaní služieb alebo odstúpením od Zmluvy, ak škoda nevznikla ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená
- a) objednávateľom alebo
- b) tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo
- c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrá-

niť 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 objednávateľovi také ním uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťného krytia poisťovníou na základe poisťnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovene vyňaté.

■ CK KARTAGO TOURS nenesie žiadnu zodpovednosť za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa Zmluvy alebo ktoré si objednávateľ 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, ktoré sú z rozsahu poisťného krytia výslovene vyňaté.

■ Objednávateľ je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, colných, devizových, 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 neudelením víza alebo chýbnymi úkonmi objednávateľa.

■ 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 objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a CK KARTAGO TOURS zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

### 8. Poistenie

■ **8.1. Záonné 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 objednávateľa u poisťovateľa, s ktorým má CK KARTAGO TOURS uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu, ako aj možnosti uzatvoriť individuálne poistenie objednávateľa na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o obstaraní zájazdu v prípade nehody alebo ochorenia, bude objednávateľ informovaný inou písomnou formou na predajnom mieste CK KARTAGO TOURS pred uzatvorením zmluvy.**

■ Zmluva o komplexnom cestovnom poistení vzniká výhradne medzi poisťovníou a objednávateľom, to znamená, že prípadnú poisťnú udalosť rieši objednávateľ priamo s poisťovníou. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je objednávateľ 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 objednávateľa a prepravcu. Výška zodpovednosti leteckej spoločnosti je obmedzená ustanoveniami Varšavskej dohody a všetkých dodatkov.

■ V prípade zrušenia zájazdu, nie je možné

čiasťku uhradenú za komplexné cestovné poistenie objednávateľovi 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 plynúci rozsah či obmedzenia zodpovednosti CK Kartago tours .

#### ■ 9.1. Servis a služby

■ Úroveň a rýchlosť služieb poskytovaných personálom ubytovacích zariadení zodpovedá miestnym vyklostiam a mentalite obyvateľstva. Preto je nutné počítať niekedy s menšou skúsenosťou a určitou ležérnosťou, 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 katalóg

■ u, a rozhodnutí hotela sa môže v priebehu sezóny zmeniť. Aktuálne informácie CK Kartago tours (ak je s nimi oboznámená) uvádza na 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 objednávky nad rámec reálnej kapacity. V takomto prípade bude objednávateľ ubytovaný v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej triedy. Kategorizácia ubytovacích zariadení spadá do kompetencie príslušných rezortov v cieľových krajinách, ktoré hviezdičky 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 jednoduchou zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie je v kúpeľniach mydlo. Rozdeľovanie izieb vždy prebieha zásadne zo 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 lehátko. Podľa medzinárodných zvyklostí je nutné izby opustiť v deň odletu do 12.00 hod. (v niektorých prípadoch dokonca do 10.00 hod.), možnosť nastavenia je v deň priletu najskôr po 14.00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú 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 objednávateľ dozvie až po priletu do cieľovej destinácie. V prípade poznávacích a

# Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie KARTAGO tours, a.s.

kombinovaných zájazdov je ubytovanie poskytnuté v objednanej triede, podľa momentálnej disponibility 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 zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je možné pri uzatváraní 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 zvučkovú priepustnosť 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 hladiška času a dĺžky závisí úplne od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba v hlavnej sezónelcca 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 varí 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, vajčička 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, džúz, 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 (jednoduchých švédskych stolov) alebo švédskych stolov. Ponuka opäť zodpovedá triede hotela, pričom aj v trojhviezdičkových hoteloch môže 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 dvojplničnou a chladničkou. Kuchynské zariadenie, ktoré je k dispozícii, je určené pre neaeročné 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.

■ U každého zájazdu 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 objednanej stravy z dôvodu neskorého priletu alebo včasného odletu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upo-

zorňujeme na skutočnosť, že objednávateľa ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

#### ■ 9.6. Pláže

■ Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často trochu hlučnejšie než sme zvyknutí. Lehátka a slnečníky je možné si prenajať za poplatok (pokiaľ pri popise hotela nie je uvedené inak). Ich počet sa nezohoduje s ubytovacou kapacitou hotela, je vždy nižší, preto táto služba nie je priamo nárokovateľná. Obzvlášť pri veľkokapacitných hoteloch môže byť počet slnečníkov a lehátok 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. Bazény v nočných hodinách nie sú v prevádzke. Počet slnečníkov a lehátok 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 hositeľská krajina vyžaduje, víza iba pre držiteľov pasov Slovenskej republiky, a to po predložení dokumentov požadovaných príslušným zastupiteľským úradom. Držitelia cestovných dokladov iných štátov sú povinní zaistiť 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. Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu podľa týchto Všeobecných podmienok, vydanie CK KARTAGO TOURS, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich akceptuje.

■ Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu CK KARTAGO TOURS obsahujúcom aj cenník, 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 s objednávatelom. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo informácií dopĺňajúcich informácie o zájazde sa považuje za súčasť zmluvy o zájazde.

### ■ Súhlas objednávateľa 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 ňou 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 objednávateľom a CK KARTAGO TOURS, a.s., vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK KARTAGO TOURS, a.s. a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa. Vyššie uvedené vyhlásenie a súhlas objednávateľ udeľuje aj v mene ostatných účastníkov zájazdu, a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že ním preukázateľne disponuje. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzatvorenia Zmluvy o obstaraní zájazdu.

■ Pri spracovaní osobných údajov je CK Kartago tours povinná dbať na to, aby objednávateľ 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, nížm nerušenej dovolenky a veľa nezabudnuteľných zážitkov.**

