Všeobecné podmienky účasti na zájazde – EXOTIKA 2020/2021 s odletom z Bratislavy

VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE KARTAGO TOURS, a.s. platné od 1. 10. 2020

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

1. PREDZMLUVNÉ INFORMÁCIE A VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1.1. Cestujúcemu sú pred uzatvorením Zmluvy o zájazde (ďalej len „Zmluva") alebo pred zaslaním inej ponuky, ktorej prijatie môže viesť k uzatvoreniu Zmluvy poskytnuté všetky potrebné informácie bez ohľadu nato, či sa predaj uskutočňuje prostredníctvom komunikácie na diaľku, v kancelárii alebo iným spôsobom. Cestovná kancelária KARTAGO TOURS (ďalej len „CK KARTAGO TOURS") pri poskytovaní predzmluvných informácií berie do úvahy osobitné potreby cestujúcich, ak ich mohla opodstatnene predvídať. Predzmluvné informácie sú poskytované písomnou formou, a to prostredníctvom aktuálneho katalógu, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy a ktorý je prístupný na webovom sídle CK KARTAGO TOURS www.kartago.sk, 24 hodín/7 dní v týždni a zároveň sú osobne poskytované zamestnancami CK KARTAGO TOURS pred zakúpením zájazdu. Kľúčové informácie, ako napríklad o hlavných znakoch služieb cestovného ruchu alebo o cenách, ktoré CK KARTAGO TOURS poskytuje v reklamách, na webovom sídle, v dodatočne vypísaných ponukách, katalógoch atď. si CK KARTAGO TOURS vyhradzuje právo tieto skutočnosti jednostranne meniť, keď tieto zmeny jasne, zrozumiteľne a zreteľne oznámi cestujúcemu pred uzatvorením Zmluvy.

1.1. Zmluvný vzťah vzniká medzi CK KARTAGO TOURS, a.s., so sídlom Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava na jednej strane a cestujúcim, 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 s účinnosťou od 01.01.2019 zákonom č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o zájazdoch") je upravený v týchto Všeobecných podmienkach účasti na zájazdoch (ďalej len „Všeobecné podmienky") CK KARTAGO TOURS.

1.2. Všeobecné podmienky sa stávajú pre cestujúceho záväznými podpísaním Zmluvy alebo uzatvorením Zmluvy ústnou formou a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a cestujúcim

1.3. K uzatvoreniu Zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a cestujúcim alebo obchodným zástupcom CK KARTAGO TOURS a cestujúcim dochádza prijatím podpísanej Zmluvy a jej potvrdením zo strany CK KARTAGO TOURS, prípadne jej obchodným zástupcom, ak sa zmluvné strany dohodli na jej písomnej forme. Obsah tejto Zmluvy sa určuje podľa zákona o zájazdoch, katalógu, dodatočných ponúk a informácií, potvrdenej rezervácie a týchto Všeobecných podmienok. V prípade, ak si zmluvné strany nedohodnú písomnú formu uzavretia Zmluvy, je Zmluva uzatvorená ústne a výlučne na požiadanie cestujúceho vydá CK KARTAGO TOURS alebo obchodný zástupca CK KARTAGO TOURS vyhotovenie uzatvorenej Zmluvy alebo potvrdenie o uzatvorení Zmluvy, ak bola Zmluva uzavretá za fyzickej prítomnosti oboch zmluvných strán. Za riadne uzavretú Zmluvu sa považuje aj riadne uzavretá Zmluva podpísaná splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom. Cestujúcim je aj každá fyzická osoba, v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá sa zaväzuje dodržať záväzky, ktoré vyplynuli voči CK KARTAGO TOURS z uzavretej Zmluvy a zároveň sa zaväzuje poskytnúť všetkým cestujúcim uvedeným na Zmluve všetky informácie, ktoré mu CK KARTAGO TOURS poskytla pred uzavretím Zmluvy, ak neboli osobne pri podpise Zmluvy prítomní.

Podpisom Zmluvy cestujúci 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 1.10.2020. 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 1.10.2020 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 cenníkov, ktoré sú uverejnené aj na webovej stránke www.kartago.sk a zverejneniu 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/c

a) dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie na prepravu cestujúcich alebo

b) výšky daní alebo poplatkov zavedených treťou stranou, ktorá nie je priamo zapojená do výkonu služieb cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu (vrátane miestnej dane za ubytovanie, turistických poplatkov, letiskových poplatkov alebo poplatkov za nástup/nalodenie prípadne výstup/vylodenie v prístavoch a na letiskách)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 cestujúcemu 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 alebo pri uzatvorení Zmluvy ústnou formou.

3.3. Úhradu zostávajúcej časti z ceny zájazdu je cestujúci 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 cestujúci 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 cestujúci povinný uhradiť plnú cenu zájazdu ihneď pri podpísaní Zmluvy alebo pri uzatvorení Zmluvy ústnou formou.

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

3.8. Cestujúci 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 potvrdenej CK KARTAGO TOURS a podpísanou cestujúcim, resp. jeho splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom alebo Zmluve uzavretej ústnou formou

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 CESTUJÚCEHO

4.1. Cestujúci 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. Cestujúci má právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v katalógu.

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

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

4.6. Cestujúci má právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza na Zmluve, pred nepovolanými osobami.

4.7. Cestujúci je povinný poskytnúť CK KARTAGO TOURS súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, úplne a pravdivo uvádzať predzmluvné informácie a údaje na Zmluve a predložiť CK KARTAGO TOURS doklady požadované pre zabezpečenie zájazdu. V prípade, ak tuzemský cestovateľ 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 objednávaní zájazdu a služieb alebo pred podpisom Zmluvy alebo pred ústnou dohodou Zmluvy.

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

4.9. Cestujúci 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. Cestujúci 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. Cestujúci 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 cestovateľ. Cestovateľ je ďalej povinný byť informovaný o zmenách v legislatíve, týkajúcich sa cestovných dokladov a ďalších súvisiacich skutočností.

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

4.14. Cestujúci je povinný uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôso-

bil v dopravnom prostriedku alebo ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené CK KARTAGO TOURS.
4.15. Cestujúci 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. Ak je CK KARTAGO TOURS nútená pred začatím zájazdu podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu definovaný v § 14 ods. 2 písm. a) zákona o zájazdoch alebo nemôže splniť osobitné požiadavky definované v § 19 ods. 4, navrhne cestujúcemu zmenu Zmluvy. CK KARTAGO TOURS poskytne cestujúcemu lehotu v trvaní 24 hodín, aby oznámil, že zmeny prijíma alebo odstupuje od Zmluvy, bez povinnosti uhrádzať zmluvnú pokutu (storno poplatok) za odstúpenie od Zmluvy. Ak sa cestujúci nevyjadrí v stanovenej lehote k zmene podmienok v Zmluve má sa zato, že navrhované zmeny neprijíma a Zmluva uplynutím tejto lehoty zaniká.
CK KARTAGO TOURS môže cestujúcemu, ktorý takto odstúpil od Zmluvy ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodne zakúpený zájazd. Ak cestujúci neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK KARTAGO TOURS je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Ak cestujúci súhlasí so zmenou Zmluvy alebo s poskytnutím náhradného zájazdu s tým, že sa mu poskytne zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, má cestujúci právo na primerané zníženie ceny zájazdu.
5.2. Cestujúci 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, poprípade z dôvodu preplnenia vzdušných koridorov. Cestujúci berie na vedomie, že pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. bude brať do úvahy aj možnosť výrazného omeškania.
5.3. CK KARTAGO TOURS je povinná informovať cestujúceho o tom, či sa pre daný zájazd požaduje minimálny počet účastníkov zájazdu. Cestujúci berie na vedomie, že v prípade, ak sa pre daný zájazd nedosiahol minimálny počet účastníkov, ktorý je uvedený na Zmluve má CK KARTAGO TOURS právo tento zájazd zrušiť bez povinnosti akejkoľvek náhrady škody voči cestujúcemu (okrem vrátenia už uhradenej časti ceny zájazdu). CK KARTAGO TOURS môže pred začatím zájazdu odstúpiť od Zmluvy bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu, ak neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti jej bránia plniť Zmluvu a CK KARTAGO TOURS oznámi cestujúcemu odstúpenie od Zmluvy bezodkladne pred začatím zájazdu.
Cestujúci je oprávnený do 14 dní odstúpiť od Zmluvy, ktorá bola uzavretá mimo predajného miesta bez uvedenia dôvodu a povinnosti zaplatiť zmluvnú pokutu (storno poplatok). Oprávnenie cestujúceho podľa vyššie uvedeného sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy a vylúčenia práva cestujúceho podľa predchádzajúcej vety. CK KARTAGO TOURS upozorňuje cestujúcich, že táto možnosť odstúpenia od Zmluvy sa nevzťahuje na Zmluvy uzatvorené na diaľku (pre vylúčenie pochybností sa uvedená možnosť odstúpenia nevzťahuje na Zmluvy uzatvorené prostredníctvom mobilných aplikácií, internetu alebo call centier).
5.4. CK KARTAGO TOURS má právo vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb cestovného ruchu v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program a zabezpečiť služby. CK KARTAGO TOURS je povinná o tom cestujúceho informovať bezodkladne na mieste pobytu prostredníctvom svojho povereného zástupcu a bezodkladne urobiť také opatrenia, aby zájazd mohol pokračovať. V takomto prípade je CK KARTAGO TOURS povinná:
a) v primeranej lehote stanovenej cestujúcim vykonať nápravu služieb cestovného ruchu a v prípade, ak na základe zákonom stanovených podmienok túto nápravu nevykoná, musí cestujúcemu ponúknuť vhodné náhradné služby cestovného ruchu. Cestujúci pri stanovení primeranej lehoty na vykonanie nápravy musí brať na vedomie aj reálne možnosti CK KARTAGO TOURS túto nápravu vykonať a nedostávať ju do časovej tiesne. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade so zákonom o zájazde odmietne, alebo tieto náhradné služby nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia a CK KARTAGO TOURS do 30 dní od oznámenia vráti cestujúcemu časť ceny zodpovedajúcu cene služieb cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas.
b) ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb cestovného ruchu nižšej kvality, než sú uvedené v Zmluve, je CK KARTAGO TOURS povinná vrátiť cestujúcemu rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami cestovného ruchu.
V prípade, že bude na základe zmeny hotela alebo inej závažnej okolnosti nutné ubytovať cestujúceho v inom hoteli, bude cestujúci 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 cestujúceho voči CK KARTAGO TOURS vylúčené.
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 cestujúci ubytovaný do 12:00 hodiny nasledujúceho dňa.
5.7. V prípade, že sa cestujúci nedostaví alebo zmešká odlet, má CK KARTAGO TOURS nárok na úhradu plnej ceny zájazdu.
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 cestujúceho 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 dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená
a) cestujúcim,
b) treťou 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. Cestujúci 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,
v zmysle ustanovenia § 20 a násl. zákona o zájazdoch
6.2. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy cestujúci spíše formou záznamu na predajnom mieste, kde si služby zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto alebo sídlo CK KARTAGO TOURS 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 cestujúci služby zakúpil.
Pre účely plnenia poistnej udalosti vyplývajúcej z poistenia nákladov súvisiacich so zrušením cesty je cestujúci povinný oznámenie o odstúpení od Zmluvy zaslať aj v prípade, že sa nedostaví na letisko, a to najneskôr v deň plánovaného odletu.
6.3. Pri odstúpení od Zmluvy je každý cestujúci povinný zaplatiť nasledujúcu zmluvnú pokutu (storno poplatok):
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 cestujúci, 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 cestujúci, ten je povinný doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu. Zaplatenie príplatku za jednolôžkovú izbu sa nevyžaduje v prípade, ak stornujúci cestujúci 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 odstúpenia od Zmluvy sa nevracia poplatok za komplexné cestovné poistenie.
Pri zájazdoch s letom na pravidelných linkách (okrem garantovaných blokov) je každý cestujúci povinný zaplatiť nasledujúcu zmluvnú pokutu (storno poplatok) 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 cestujúci 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 (storno poplatok) od zloženej zálohy alebo zaplatenej ceny a vráti cestujúcemu 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.
b) z dôvodu porušenia povinností cestujúcim, ktoré boli zmluvne dohodnuté; za porušenie povinností cestujúceho sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narúša priebeh zájazdu alebo ohrozuje alebo poškodzuje ostatných účastníkov zájazdu, resp. pokiaľ cestujúci vážnym spôsobom naruší právne predpisy SR alebo právne predpisy hostiteľskej krajiny. Cestujúcemu v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej časti z ceny služieb, ktoré neboli čerpané, a ďalej je cestujúci povinný uhradiť CK KARTAGO TOURS náklady spojené so spiatočnou dopravou.
6.6. Skutočne vzniknutými nákladmi sa rozumejú 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 cestujúceho
Cestujúci môže písomne oznámiť, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Cestujúci tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového cestujúceho, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva cestujúcim. Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny a úhradu nákladov, ktoré CK KARTAGO TOURS v súvislosti so zmenou cestujúceho 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 5. dňa pred odletom 50 € /osoba
- od 04. dňa pred odletom sa zmena knihovania posudzu-

je 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 „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.

Dodatočné zmeny v Zmluve na podnet cestujúceho v prípade letov pravidelných liniek (okrem garantovaných blokov) sú vždy posudzované ako odstúpenie od Zmluvy.

6.8. V prípade, ak má cestujúci záujem o parkovanie na letisku počas dovolenky, všetky informácie sú dostupné na www.kartago.sk/parkovanie-na-letisku

Čiastka za parkovanie na letisku nebude cestujúcemu vrátená v prípade, ak má cestujúci zakúpené spolu so zájazdom aj parkovanie na letisku a :

a) nedostaví sa k odletu,

b) minimálne 24 hodín vopred písomne neoznámi zrušenie zájazdu v CK a nevyužitie služieb parkovania na letisku,

c) k odletu sa dostaví, no písomne neoznámi vopred CK nevyužitie služby parkovania na letisku.

7. REKLAMÁCIA POSKYTNUTÝCH SLUŽIEB A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY (REKLAMAČNÝ PORIADOK)

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

Cestujúci je povinný uplatniť nárok na odstránenie chybne 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. Cestujúci je povinný poskytovať CK KARTAGO TOURS maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie 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 cestujúcemu formulár písomného záznamu. Písomný záznam podpíše zástupca CK KARTAGO TOURS a cestujúci, ktorý obdrží jeden exemplár písomného záznamu. Písomný záznam cestujúci 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, resp. jej zaslaním doporučenou poštou alebo elektronicky na reklamacie@kartago.sk. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie cestujúcim.

Svoje reklamačné nároky musí cestujúci uplatniť písomne v CK KARTAGO TOURS bezodkladne, najneskôr však do 2 rokov 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 cestujúci doloží písomný záznam o reklamácii spísaný na mieste pobytu. Bez predloženia písomného záznamu nie je možné uplatňované nároky cestujúceho objektívne uznať.

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

a) cestujúcim alebo

b) treťou 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 cestujúcemu také ním uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovňou na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyslovene vyňaté.

CK KARTAGO TOURS nenesie žiadnu zodpovednosť za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa Zmluvy alebo ktoré si cestujúci 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. Cestujúci 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 neudelením víza alebo chybnými úkonmi cestujúceho. 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 cestujúci úplne alebo čiastočne nevyužije objednané, zaplatené a CK KARTAGO TOURS zabezpečené služby, nevzniká cestujúcemu nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

8. POISTENIE

8.1. Zákonné poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK KARTAGO TOURS:

CK KARTAGO TOURS je povinná po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, na ktorej základe vzniká cestujúcemu právo na plnenie v prípade úpadku CK KARTAGO TOURS ak:

a) neposkytne cestujúcemu dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, alebo do miesta plánovaného ukončenia zájazdu pokiaľ je toto miesto mimo Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,

b) nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté CK KARTAGO TOURS za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá

c) nevráti cestujúcemu rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len sčasti.

CK KARTAGO TOURS je povinná sa preukázať cestujúcemu certifikátom o uzatvorenom poistení zájazdu proti úpadku CK, obvykle zverejneného na www.kartago.sk.

8.2.Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté do základnej ceny zájazdov. O rozsahu a podmienkach povinného zmluvného poistenia zájazdu, o podmienkach na plnenie nároku cestujúceho u poisťovateľa, s ktorým má CK KARTAGO TOURS uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu, ako aj možnosti uzatvoriť individuálne poistenie cestujúceho na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že cestujúcemu vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy v prípade nehody alebo ochorenia, bude cestujúci informovaný inou písomnou formou na predajnom mieste CK KARTAGO TOURS pred uzatvorením Zmluvy.

Cestujúci má možnosť uzavrieť aj doplnkové pripoistenia. Bližšie informácie sú dostupné na www.kartago.sk/užitočné dokumenty.

Zmluva o komplexnom cestovnom poistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a cestujúcim, to znamená, že prípadnú poistnú udalosť rieši cestujúci priamo s poisťovňou. V prípade poškodenia alebo straty batožiny počas leteckej prepravy je cestujúci 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 cestujúceho a prepravcu. Výška zodpovednosti leteckej spoločnosti je obmedzená ustanoveniami Varšavskej dohody a všetkých dodatkov.

V prípade zrušenia zájazdu, nie je možné čiastku uhradenú za komplexné cestovné poistenie cestujúcemu 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 zvyklostiam 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 katalógu, a rozhodnutím 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 cieľových 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. CK KARTAGO TOURS v takýchto prípadoch nemá informáciu o prekročení kapacity ubytovacieho zariadenia a o tejto skutočnosti sa dozvedá zväčša od povereného zástupcu alebo cestujúcich priamo z miesta pobytu. V takomto prípade bude cestujúci 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 prideľujú 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 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 ležadlo. Podľa medzinárodných zvyklostí je nutné izby opustiť v deň odletu do 12.00 hod. (v niektorých prípadoch dokonca do 10.00 hod.), možnosť nasťahovania je v deň príletu najskôr po 14.00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neoprávňujú k ďalšiemu používaniu izieb. V prípade poznávacích a 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 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 zvukovú 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 centrálne 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 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 zaváraniny alebo syra, kávy alebo čaju. Saláma, vajíčka 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, zaváraniny, 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 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 dvojplatničkou 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 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 obdržať najskôr po 14:00 hod. a poslednú najneskôr o 12:00 hod. Upozorňujeme na možnosť zmeškania objednanej stravy z dôvodu neskorého príletu alebo včasného odletu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že cestujúci ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

9.6. Pláže

Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často trošku hlučnejšie 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 ležadiel 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. 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 ležadiel 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 hoteliérov 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. 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. Cestujúci potvrdzuje podpisom Zmluvy alebo jej uzavretie ústnou formou podľa týchto Všeobecných podmienok, vydaných 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 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 s cestujúcim. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo informácií dopĺňajúcich informácie o zájazde sa považuje za súčasť Zmluvy.

11. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

11.1 Cestujúci berie na vedomie, že KARTAGO TOURS spracováva osobné údaje, ktoré cestujúci poskytol či poskytne KARTAGO TOURS v súvislosti s jednaním o Zmluve či inej Zmluvy medzi cestujúcim a CK KARTAGO TOURS, jej uzatvorením a plnením, a ďalej osobné údaje, ktoré CK KARTAGO TOURS zhromaždí v súvislosti s poskytovaním dojednaných služieb cestujúcemu. Spracovávané budú najmä identifikačné a kontaktné údaje cestujúceho a ďalšie informácie uvedené v Zmluve alebo zhromaždené v súvislosti s ich plnením.

11.2 Pokiaľ cestujúci poskytne CK KARTAGO TOURS informácie týkajúce sa jeho zdravotného stavu, berie na vedomie a uzatvorením Zmluvy s CK KARTAGO TOURS výslovne súhlasí s tým, že CK 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 CK KARTAGO TOURS pri spracovaní osobných údajov cestujúcich dodržuje všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EU) 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 cestujúcich.

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

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

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

a) poskytovanie zjednaných služieb a služieb s tým súvisiacich na základe čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;

b) ochrana práv a právom chránených záujmov CK KARTAGO TOURS, najmä určenie, výkon alebo obhajoba právnych nárokov CK KARTAGO TOURS na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;

c) dodržanie právnych povinností CK KARTAGO TOURS stanovené všeobecne záväzným právnym predpisom na základe čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (napr. povinnosť CK 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 CK 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 cestujúcich spracovávané do zániku záväzku z príslušnej Zmluvy či inej Zmluvy uzavretej medzi cestujúcim a CK 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 cestujúci v uvedenej dobe zaháji proti CK KARTAGO TOURS súdne, správne či iné konanie, po dobu trvania takéhoto 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 CK KARTAGO TOURS; a

d) k účelu podľa článku 11.6(d) budú osobné údaje spracovávané do doby, než cestujúci vyjadrí 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 pominul účel ich spracovania, zlikvidované či anonymizované. Anonymizovaním osobného údaja sa rozumie odstránenie identifikátorov (všetkých alebo niektorých) cestujúceho v takom rozsahu, že je trvale a nenávratne znemožnená jeho identifikácia. Spracovávané informácie v dôsledku uskutočnenej anonymizácie prestanú mať charakter osobného údaja.

11.9. Za účelom uvedeným v článku 11.6(a) bude CK KARTAGO TOURS v nevyhnutnom rozsahu poskytovať osobné údaje cestujúceho tretím osobám, ktoré budú cestujúcemu poskytovať dohodnuté služby alebo budú poskytnutie takých služieb sprostredkovávať. Títo príjemcovia osobných údajov budú osobné údaje cestujúceho spracovávať ako správcovia zodpovedajúci za vykonané spracovanie. Najmä sa jedná o nasledujúce kategórie príjemcov:

a) prevádzkovateľ zariadenia, v ktorom má byť cestujúci ubytovaný;

b) poskytovateľ služieb leteckej prepravy;

c) poisťovňa spolupracujúca s CK KARTAGO TOURS, pokiaľ bola s cestujúcim dohodnutá služba cestovného poistenia;

d) zastupiteľský úrad cudzieho štátu, pokiaľ bola s cestujúcim dohodnutá služba zabezpečenia víz;

e) poskytovateľ ďalších služieb, ktoré si cestujúci objednal (napr. prenájom áut, rezervácia parkovania, apod.).

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

11.11. Cestujúci berie na vedomie, že CK 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 č. 11.9 a 11.10 bude dochádzať k poskytovaniu osobných údajov do tretích krajín, v ktorých si cestujúci objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. CK KARTAGO TOURS vyvinie maximálne úsilie, aby bolo zaistené bezpečné poskytnutie osobných údajov a ich dôvernosť pri poskytnutí do tretej krajiny. Cestujúci 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 krajine príslušnému správcovi podľa čl. 11.9 týchto podmienok. Uzatvorením Zmluvy s CK KARTAGO TOURS cestujúci 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 neposkytujú vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, je uvedená na internetovej adrese https://www.kartago.sk/ochrana-osobnych-udajov

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

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

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

12. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

12.1 Spotrebiteľ (ďalej len „ cestujúci") má právo obrátiť sa na predávajúceho (ďalej len „CK KARTAGO TOURS") so žiadosťou o nápravu doporučenou poštou na adresu sídla CK KARTAGO TOURS alebo e-mailom na reklamacie@kartago.sk, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK KARTAGO TOURS vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK KARTAGO TOURS porušil jeho práva. Ak CK KARTAGO TOURS odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, cestujúci 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.mhsr.sk/ Návrh môže objednávateľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

12.2 Cestujúci 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 cestujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi cestujúcim a CK KARTAGO TOURS, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou.

Subjekt ARS môže od cestujúceho 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 nezabudnuteľných zážitkov.