



VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE KARTAGO TOURS, a.s. ZIMA 2017/2018 PRE ODLETY Z BRATISLAVY

ÚVODNÉ USTANOVENIE

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 objednávateľom, 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 a 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 objednávateľa záväznými podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) 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 a jej potvrdením zo strany CK KARTAGO TOURS, prípadne jej obchodným zástupcom. Obsah tejto Zmluvy sa určuje podľa katalógu, dodatočných ponúk a informácií, potvrdení 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. Objednávateľom 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. objednávateľ potvrdzuje, že na základe zákona alebo splnomocnenia je oprávnený uzatvoriť Zmluvu v prospech inej osoby (na Zmluve uvedená ako „cestujúci“) a táto osoba vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Súhlas môže byť prejavývaný výslovne alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, napríklad nastúpením na zájazd. Objednávateľ 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 objednávateľ 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 na zmluve o obstaraní zájazdu a v popise konkrétnej ubytovacej kapacity.

2.2. Cenová garancia CK KARTAGO TOURS

Pri kalkulovaní cien zájazdov bol použitý komerčný kurz cudzích mien k mene EUR stanovený ku dňu 2.8.2017. 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 do dňa 2.8.2017 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 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 cien 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.

Pripadné 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 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 30% z celkovej ceny zájazdu. Táto záloha je splatná ihneď pri podpísaní Zmluvy.

3.3. Úhradu zostávajúcej časti z ceny zájazdu je objednávateľ 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 katalogu zájazdov CK KARTAGO TOURS vydaného pre aktuálne obdobie.

3.5. 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).

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

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

3.8. Objednávateľ 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 objednávateľom, resp. jeho splnomocneným zástupcom alebo zákonným zástupcom.

4. Práva a povinnosti objednávateľa

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

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

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, pred nepovolnými 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 a predložiť CK KARTAGO TOURS doklady požadované pre zabezpečenie zájazdu. V prípade, ak tuzemský objednávateľ 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 podpísaním Zmluvy.

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 stazu so všetkými dokladmi požadovanými podľa cestovných pokynov.

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

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 eventúálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku 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, typ lietadla, trasy a času letu, zmeny zakúpeného ubytovacieho zariadenia

na ubytovacie zariadenie rovnakej alebo vyššej triedy, eventúálne programu počas poznávacieho zájazdu.

5.2. Objednávateľ je uzatvorený s tým, že CK KARTAGO TOURS nevie ovplyvniť pripadné meškanie alebo zrušenie letu leteckým prepravcom a upozorňuje na možnosť ich vzniku z technických a prevádzkových dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia, popri prípade z dôvodu prepĺňania vzdušných koridorov. Objednávateľ berie na vedomie, že pri plánovaní pripojov, 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 nedosiahol minimálny počet účastníkov najneskôr 20 dní pred odchodom, ak CK KARTAGO TOURS právo tento zájazd zrušiť v zmysle § 741g zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník bez povinnosti akejkoľvek náhrady voči objednávateľovi (okrem vrátenia už uhradených častí 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: 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 nemožno 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 eventúálne „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 taxy 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

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 dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená

a) objednávateľom, b) tretou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, c) udalostou, 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 zaplatennej ceny alebo zálohy za zájazd bez akejkoľvek zmluvnej pokuty v prípade:

a) zrušenia zájazdu CK KARTAGO TOURS, b) podľa ustanovení § 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 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 poisťovnej 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. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK KARTAGO TOURS stanovené zmluvou alebo ak odstúpi CK KARTAGO TOURS od zmluvy pre zahájením čerpania služieb z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK KARTAGO TOURS odpustné vo výške

6.3.1. Pre lety na charterových linkách: 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.

6.3.2. Pre lety na pravidelných linkách je stanovené odpustné platné od uzavretia zmluvy o obstaraní zájazdu:

- do 21 dní pred odletom – skutočné vzniknuté náklady, najmenej však 50% celkovej ceny zájazdu
- od 20. dňa do 15. dňa pred odletom – skutočné vzniknuté náklady, najmenej však 70% z celkovej ceny zájazdu
- od 14. dňa do 7. dňa pred odletom – skutočné vzniknuté náklady, najmenej však 80% z celkovej ceny zájazdu
- od 6. dňa do 3. dňa pred odletom – skutočné vzniknuté náklady, najmenej však 90% z celkovej ceny zájazdu
- 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 nevýčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy alebo z dôvodu, že nesplnil povinnosť podľa bodu 4.2 písm. d) a e), skutočne vzniknuté náklady.

Prípade, ak pri odstúpení od Zmluvy zostane na Zmluve uvedený jeden objednávateľ, ten je povinný doplatiť príplatok 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 počtu 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 zaplatennej ceny a vráti objednávateľovi zostatok uhradennej ceny.

6.5. CK KARTAGO TOURS môže pred nástupom na zájazd alebo počas priebehu zájazdu s okamžitou platnosťou odstúpiť od zmluvy v nasledujúcich 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) neplatí pri pravidelnej leteckej doprave.

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

Objednávateľ môže písomne oznámiť, že zájazdu 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 vzniknú.

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

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

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

Zmena termínu a destinácie sa vždy posudzuje ako odstúpenie od zmluvy a návrh na uzavretie novej zmluvy. V prípade zmeny mena osoby využívajúcej špeciálnu ponuku „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.

6.8. V prípade, ak má objednávateľ záujem o parkovanie na letisku počas dovolenky, všetky

informácie sú dostupné na www.kartago.sk/parkovanie-na-letisku. Čiastka za parkovanie na letisku nebude objednávateľovi vrátená v prípade, ak má objednávateľ zakúpené spolu so zájazdom aj parkovanie na letisku a :

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

7. Reklamácia poskytnutých služieb a zodpovednosť za škodu

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 najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek škôdám 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 obdrží 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 vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie objednávateľom.

Svoje reklamčné 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, oddňa, 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 škodu nezavinila ona ani jej zmluvní partneri, a škoda bola spôsobená

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

Pre 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 vyslovene vylúčené.

CK KARTAGO TOURS nenesie žiadnu zodpovednosť za služby, ktoré nie sú súčasťou zájazdu podľa Zmluvy alebo ktoré si objednávateľ počas zájazdu sám objedná na 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 príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu, kde je CK KARTAGO TOURS zbavená akejkolvek zodpovednosti.

Objednávateľ 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 nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudeľením víza alebo chybami 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. Zákonné poistenie zájazdu pre prípad úpadku CK

CK KARTAGO TOURS je povinná po celú dobu svojej činnosti mať v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 281/2001 Z.z., o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúrov v znení neskorších predpisov uzavreté poisťnú zmluvu, na ktorej základe vzniká objednávateľovi právo na plnenie v prípade úpadku CK KARTAGO TOURS ak:

- a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
- b) nevráti objednávateľovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil,
- c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil z časti.

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

8.2. Komplexné cestovné poistenie nie je zahrnuté do základnej ceny zájazdu.

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 uzavrieť 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. Objednávateľ má možnosť uzavrieť aj doplnkové pripoistenie, vrátane voľiteľného poistenia „Meškanie plus“. Blíže informácie sú dostupné na www.kartago.sk/uzitocne-dokumenty.

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 výhradnom mieste a spísať protokol o poškodení alebo strate batožiny (PI.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 čiastku uhradenú za kom-

plexné 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 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) uvažuje 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. V takomto prípade bude objednávateľ ubytovaný v ubytovacích zariadení rovnakej alebo vyššej triedy. Kategorizácia ubytovacích zariadení spada do kompetencie príslušných rezortov v cieľových krajinách, ktoré hviezdičky označujúce triedu ubytovacích zariadení 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 jednoduchého zariadenia. 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 príplatom, 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, poschodový posteľ alebo ležadlo. Podľa medzinárodných zvyklostí je nutné izby opustiť v deň odletu do 12.00 hod. (v niektorých prípadoch dokonca do 10.00 hod.), možnosť nastahovania je v deň priletu najskôr po 14.00 hod. Večerný 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 prilete do cieľovej destinácie. V prípade poznávacích a kombinovaných zájazdov je ubytovanie poskytnuté v objednannej triede, podľa momentálnej disponibilít priamo na mieste.

Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť, na ktorú CK KARTAGO TOURS nemá vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimo sezónne mesiace, stavebná vznikajú rýchlo a prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je možné pri uzatvorení zmluvy o obstaraní zájazdu mať najaktuálnejšie informácie o stavebnej činnosti. Úplný pokoj v strediskách cestovného ruchu nenájdete. K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk. Tiež stavebný štýl umožňuje 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 centrálné a jej zapínanie/vypínanie z chladiča času a dĺžky závisí úplne od rozhodnutia hotela. Často je klimatizácia v prevádzke iba v hlavnej sezóne (cca od 15. júna do 15. septembra) v závislosti od destinácie a hotela, a to iba niekoľko hodín denne.

9.5. Stravovanie a nápoje

V hoteloch sa vari väčšinou medzinárodne 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, vajčica 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 (jednoduchých 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 sa 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 minibar 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 balíkom alebo neskorou 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 objedanej stravy z dôvodu neskorého priletu alebo včasného odletu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že zákazníci ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

9.6. Pláže

Väčšina pláží je prístupná i miestnemu obyvateľstvu, ktoré býva často trochu 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 ležadli v značnom nepomere vo vzťahu k počtu lôžok. Plážový servis sa v priebehu sezóny môže zmeniť – v katalógu sú uvedené informácie známe v čase tlače katalógu. CK KARTAGO TOURS nemá vplyv na čistotu mora a pláží – údržba pláže je výlučne v kompetencii hotela. CK KARTAGO TOURS taktiež nezodpovedá za prípadné znečistenie pláže z dôvodu klimatických podmienok, alebo iných nepredvídaných dôvodov.

9.7. Bazény

Ak je súčasťou hotelového zariadenia i vyhrievaný bazén je treba zobrať do úvahy, že nie vždy je bazén skutočne vyhrievaný, a táto skutočnosť závisí predovšetkým od rozhodnutia hotela. Nie všetky hotely majú bazén s filtračným zariadením, preto musia byť bazény pri vyšších teplotách vypustené a vyčistené. Je teda nutné počítať s tým, že bazén môže byť na určitú dobu mimo prevádzky. CK KARTAGO TOURS nemá vplyv na čistotu bazéna – údržba bazéna je výlučne v kompetencii hotela. Bazény v nočných hodinách nie sú v prevádzke. Počet slnečníkov a ležadli. 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 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 prímorských krajín patrí aj hmyz. Napriek intenzívnej snahe hotelierov 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. Viza 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 zaistiť si sami potrebné doklady a náležitosti na cestu u príslušného veľvyslanectva alebo konzulátu. Akékoľvek náklady a dôsledky, ktoré vzniknú nedodržením 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 jednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou. Objednávateľ 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 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 objednávateľom. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo informácií dopĺňajúcich informácie o zájazde sa považuje za súčasť zmluvy o zájazde.

11. Súhlas objednávateľa so spracovaním osobných údajov

11.1. Objednávateľ dáva súhlas, aby jeho osobné údaje, uvedené v Zmluve spracovával CK KARTAGO TOURS v súlade so zmenou zákona č. 122/2013 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“). Tento súhlas udeľuje až do písomného odvolania. Podpisom Zmluvy objednávateľ udeľuje súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve, ako aj iou 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, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK KARTAGO TOURS a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa. Vyššie uvedené vyhlásenie o súhlas objednávateľa udeľuje aj v mene „cestujúcich“ uvedených v Zmluve, a to na základe zákona, resp. ich písomného súhlasu, o ktorom vyhlasuje, že nim preukázateľne disponuje.

11.2. CK KARTAGO TOURS spracováva osobné údaje objednávateľa a to v rozsahu meno a priezvisko (u neplnoletých osôb aj vek), kontaktné údaje (číslo na mobilný telefón, emailovú adresu) adresu trvalého bydliska, dátum narodenia, štátna príslušnosť, v prípade vízovej povinnosti číslo cestovného dokladu (pasu), ak je vyžadované CK KARTAGO TOURS. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzatvorenia Zmluvy. Objednávateľ udeľuje súhlas, že CK KARTAGO TOURS je oprávnená spracovávať osobné údaje pre svoje marketingové a obchodné účely, vrátane zasielania obchodných oznámení a telemarketingu.

Obchodné oznámenia je CK KARTAGO TOURS oprávnená zasielať formou SMS, MMS, elektronickou poštou, či písomne. Objednávateľ môže odmietnuť zasielanie obchodných oznámení a každú jednotlivú správu týkajúcu sa marketingu a telemarketingu voľbou odhlasovacieho odkazu, ktorá zamedzí ďalšie zasielanie uvedených ponúk.

11.3. Objednávateľ týmto potvrdzuje, že CK KARTAGO TOURS mu ešte pred získaním jeho osobných údajov oznámila všetky informácie v zmysle ustanovenia § 15 Zákona o ochrane osobných údajov (vrátane, okrem iného, účelu spracúvania osobných údajov, zoznamu osobných údajov, poučenia o právach dotknutej osoby atď.), a zároveň vyhlasuje, že sa s týmito informáciami oboznámil.

11.4. Každý objednávateľ čestne vyhlasuje, že boli oboznámení a poučení o svojich zákonných právach a podmienkach spracovania svojich osobných údajov v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov v platnom znení.

11.5. Objednávateľ súhlasí so zhromažďovaním, uchovávaním a spracovávaním svojich osobných údajov uvedených v Zmluve (CK KARTAGO TOURS a.s.) a spracovávaním DER Turistik Köln GmbH, so sídlom Cologne, Humboldtstrasse 140-144, PSČ 51149, pre účely poskytovania dohodnutých služieb, poskytovania služieb s týmito službami súvisiacich.

11.6 CK KARTAGO TOURS je oprávnená osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi sprístupniť ďalším spracovateľom alebo prípadne správcom, a to za účelom:

- a) zaistenia svojich marketingových a obchodných akcií a zaistenia marketingových a obchodných akcií tretích osôb, podmienkou však je, aby sa akcie tretích osôb vzťahovali na podnikateľské aktivity CK KARTAGO TOURS (ak bol objednávateľom poskytnutý súhlas v Zmluve podľa článku 11.1 Všeobecných podmienok),
- b) vymáhania pohľadávok CK KARTAGO TOURS od objednávateľa,
- c) tretím subjektom, ktoré pri využití služieb CK KARTAGO TOURS poskytl objednávateľovi službu či tovar,
- d) podnikom v rámci holdingu, ktorého CK KARTAGO TOURS je súčasťou a ktoré zaisťuje prevádzkové činnosti potrebné pre poskytovanie služieb,
- e) overovanie a hodnotenie platobnej morálky a dôveryhodnosti objednávateľa a prevádzkovanie s tým súvisiacich registrov,
- f) poisťovní s ktorou má CK KARTAGO TOURS uzavretú poisťovnú zmluvu, v platnom znení (ak bolo s objednávateľom dohodnuté cestovné poistenie). CK KARTAGO TOURS osobné údaje odovzdá tretím osobám vždy len v nevyhnutnom rozsahu.

Pri odovzdaní osobných údajov tretím osobám CK KARTAGO TOURS zaistiť ochranu osobných údajov pred zneužitím, ako aj ich diskretnosť. Pri spracovaní osobných údajov je CK KARTAGO TOURS povinná dbať na to, aby objednávateľ neuplatnil ujmou svojich práv, najmä na práve o zachovaní ľudskej dôstojnosti a dbať na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do jeho súkromného a osobného života.

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.mhsrc.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 príjemné, ničím nerušenej dovolenky a veľa nezabudnuteľných zážitkov.