

Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch

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

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

1. VZNIK ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1.1 Zmluvný vzťah vzniká medzi obstarávateľom cestovnou kanceláriou KARTAGO TOURS, a.s., so sídlom Špitálska 53, 811 01 Bratislava (ďalej len „CK KARTAGO TOURS“) na jednej strane a objednávatelom, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba spôsobilá k právnym úkonom na strane druhej, a riadi sa zákonom č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a je upravený v týchto Všeobecných podmienkach účasti na zájazdoch CK KARTAGO TOURS.

1.2. Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch CK KARTAGO TOURS (ďalej len „Všeobecné podmienky“) sa stávajú pre objednávatela záväznými podpísaním Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „Zmluva“) a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a objednávatelom

1.3. K uzatvoreniu Zmluvy medzi CK KARTAGO TOURS a objednávatelom alebo obchodným zástupcom CK KARTAGO TOURS a objednávatelom dochádza prijatím podpísanej Zmluvy a jej potvrdením zo strany CK KARTAGO TOURS, prípadne jej obchodným zástupcom. Obsah tejto Zmluvy sa určuje podľa katalógu, 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. Objednávatelom je aj každá fyzická osoba, v prospech ktorej bola Zmluva uzavretá (fyzická osoba, ktorá je uvedená v Zmluve ako „cestujúci“, hoci nepodpísala Zmluvu). V zmysle § 5 písm. b) zákona č. 281/2001 Z. z. objednávatel potvrdzuje, že na základe zákona alebo splnomocnenia je oprávnený uzatvoriť Zmluvu v prospech inej osoby (na Zmluve uvedená ako „cestujúci“) a táto osoba vyjadriť súhlas s účasťou na zájazde. Súhlas môže byť prejavý výslovne alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, napríklad nastúpením na zájazd. Objednávatel sa zaväzuje dodržať záväzky, ktoré vyplývajú voči CK KARTAGO TOURS z podpísanej Zmluvy a zároveň sa zaväzuje poskytnúť „cestujúcim“ všetky informácie, ktoré mu CK KARTAGO TOURS poskytla pred podpisom Zmluvy, ak neboli osobne pri podpise Zmluvy prítomní.

Podpisom Zmluvy objednávatel potvrdzuje, že predtým než uzatvoril Zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami (čl. 10. posledná veta) oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a bezvýhradne súhlasí s obsahom týchto Všeobecných podmienok.

2. CENY ZÁJAZDOV

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

2.1. Ceny zájazdov sú konečné, zahŕňajú ubytovanie a prípadne stravovanie podľa popisu v katalógu.

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. Za úhradu sa považuje platba v hotovosti na predajnom mieste alebo pripísanie požadovanej čiastky na bankový účet obstarávateľa.

3.2. CK KARTAGO TOURS je oprávnená požadovať od objednávatela úhradu zálohy a doplatku na zájazd:

a) vo výške 30% + (prípadné cestovné poistenie) /osoba . Táto záloha je splatná ihneď pri podpísaní Zmluvy.

b) Celková cena zájazdu musí byť uhradená 35 dní pred odchodom na zájazd.

3.3. Pokiaľ objednávatel neuhradí doplatok ceny do 35 dní pred odchodom, zaniká jeho právo účasti na zájazde a je povinný uhradiť príslušnú zmluvnú pokutu (stornopoplatok).

3.4. Pri objednaní zájazdu menej ako 35 dní pred odchodom je objednávatel povinný uhradiť plnú cenu zájazdu ihneď pri podpísaní Zmluvy.

3.5. Poplatky za zmeny na žiadosť objednávatela zmluvné pokuty za odstúpenie od Zmluvy sú splatné ihneď.

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

4. PRÁVA A POVINNOSTI

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

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

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

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

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

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

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

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

4.9. Objednávatel sa zaväzuje prevziať od CK KARTAGO TOURS pokyny na cestu a doklady potrebné pre čerpanie služieb (ubytovací poukaz) a riadne si ho prekontrolovať.

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

4.11. Objednávatel je povinný uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil na ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené CK KARTAGO TOURS.

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

5. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB A ICH PRÁVNE DÔSLEDKY, ZRUŠENIE ÚČASTI NA ZÁJAZDE

5.1. Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb CK KARTAGO TOURS od dohodnutého obsahu Zmluvy sú v nutných prípadoch prípustné. Ide hlavne o zmeny zakúpeného ubytovacieho zariadenia na ubytovacie zariadenie rovnakej alebo vyššej triedy.

5.2. CK KARTAGO TOURS má právo vykonávať operatívne zmeny 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 služby v rozsahu pokiaľ možno rovnakom alebo podobnom pôvodným podmienkam,

b) vrátiť objednávatelovi 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 objednávatelovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

V prípade, že bude na základe zmeny hotela alebo inej závažnej okolnosti nutné ubytovať objednávatela v inom hoteli, bude objednávatel 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 objednávatela voči CK KARTAGO TOURS vylúčené. Za dodržanie Zmluvy je považovaný stav, keď náhradné ubytovanie je minimálne rovnakej triedy, bez ohľadu na ďalšie okolnosti (umiestnenie, vybavenie a pod.).

5.3. 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, nešťastia a ďalšie okolnosti, ktoré CK KARTAGO TOURS nemohla predvídať ani ovplyvniť).

5.4. Ak je CK KARTAGO TOURS nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávatelovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu uviesť nová cena. Objednávatel má právo sa rozhodnúť,

Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch

či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia storno poplatkov. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK KARTAGO TOURS v lehote určenej CK KARTAGO TOURS v návrhu zmeny, v opačnom prípade sa má za to, že so zmenou podstatnej podmienky Zmluvy súhlasí.

V prípade, ak je CK KARTAGO TOURS nútená počas zájazdu alebo v čase, keď už nemá možnosť objednávateľa informovať pred nástupom na zájazd, zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, najmä z dôvodu konania jej zahraničného partnera, nie je povinná navrhnúť objednávateľovi zmenu Zmluvy, je však povinná o tom objednávateľa informovať bezodkladne na mieste pobytu.

CK KARTAGO TOURS a objednávateľ sa dohodli, že nepovažujú za podstatnú podmienku Zmluvy zmenu miesta a objektu ubytovania za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, posunu zájazdu o menej ako 48 hodín, zmenu v poskytovaní doplnkových služieb alebo inú zmenu, ktorá nemá vplyv na celkový priebeh zájazdu a nebola objednávateľom v Zmluve výslovne písomne zmienená. Za podstatnú podmienku Zmluvy sa nepovažujú ani také zmeny, ktoré slúžia na opravu zrejmych omylov a tlačových chýb. Pri zmene tejto nepodstatnej podmienky Zmluvy nie je CK KARTAGO TOURS povinná navrhnúť objednávateľovi zmenu Zmluvy, je však povinná objednávateľa o nej informovať, avšak iba vtedy, ak je jej preukázateľne známa. Ustanovenia čl. 5 ods. 5.2. a čl. 7 týchto všeobecných podmienkach platia primerane.

6. Odstúpenie od zmluvy, zmluvné pokuty

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

- zrušenia zájazdu CK KARTAGO TOURS,
 - v zmysle ustanovenia § 741 e a nasl. 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 k nástupu na pobyt a to najneskôr v deň plánovaného nástupu.
- 6.3. Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ povinný zaplatiť nasledujúcu zmluvnú pokutu za každú prihlásenú osobu:
- minimálna pokuta 10% za osobu od potvrdenia prihlášky do 40. dňa pred nástupom
 - 30% z celkovej ceny zájazdu od 39. dňa do 30. dňa pred nástupom
 - 50% z celkovej ceny zájazdu od 29. dňa do 21. dňa pred nástupom
 - 80% z celkovej ceny zájazdu od 20. dňa do 6. dňa pred nástupom
 - 100% z celkovej ceny zájazdu od 05. dňa pred nástupom a v prípade, ak objednávateľ zruší zájazd v deň nástupu alebo sa nedostaví na pobyt
 - 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 nástupu na príslušný zájazd.

Celkovou cenou zájazdu sa rozumie cena uvedená v bode 3.6. týchto Všeobecných podmienok.

V prípade storna zájazdu sa nevracia poplatok za komplexné cestovné poistenie (pripoistenie rizikových športov a pod.).

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

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

- z dôvodu zrušenia zájazdu; CK KARTAGO TOURS je oprávnená zájazd zrušiť
 - 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. Dodatočné náklady s tým spojené potom nesú obe strany rovnakým podielom.
 - z iných, objednávateľovi preukázateľných dôvodov, na základe ktorých nemožno od cestovnej kancelárie spravodlivo požadovať zabezpečenie uskutočnenia alebo ďalšieho priebehu zájazdu,
- z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, ktoré boli zmluvne dohodnuté; za porušenie povinností objednávateľa sa považuje aj také jeho konanie, ktorým vážne narušá priebeh zájazdu, resp. pokiaľ objednávateľ vážnym spôsobom naruší právne predpisy SR

alebo právne predpisy hostiteľskej krajiny. Objávateľovi v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvótnej čiastky z ceny služieb, ktoré neboli čerpané

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

Objávateľ môže písomne oznámiť, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objávateľ 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 účtuje CK KARTAGO TOURS poplatok za preknihovanie.

od uzatvorenia zmluvy do 7. dňa pred uskutočnením zájazdu 10 €/osoba .

od 06. dňa pred uskutočnením zájazdu sa zmena knihovania posudzuje ako zrušenie zájazdu a postupuje sa podľa bodu 6.3. týchto podmienok.

Zmena termínu, ubytovacieho zariadenia a destinácie sa vždy posudzuje ako odstúpenie od Zmluvy a návrh na uzatvorenie novej Zmluvy.

7. REKLAMÁCIA POSKYTNUTÝCH SLUŽIEB A ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

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

Objávateľ je povinný uplatniť reklamáciu bezodkladne po jej zistení tak, aby mohla byť zo strany CK KARTAGO TOURS zjednaná náprava a to, ak je možné priamo v mieste poskytnutia služby. Uplatnenie reklamácie objednávateľom priamo v mieste poskytnutia služby umožní odstránenie nedostatku okamžite, pretože s odstupom času je preukázateľnosť ako i objektivnosť pri posúdení reklamácie zložitejšia. Uplatnenie reklamácie môže objednávateľ spraviť písomne na recepcii hotela, prípadne telefonicky na 24 hod. emergency linke CK KARTAGO TOURS: 00421918572572.

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 reklamačné nároky musí objednávateľ uplatniť písomne v CK KARTAGO TOURS bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy, inak právo na reklamáciu zaniká. V prípade nedodržania tohto postupu právo na reklamáciu nevzniká.

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

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

CK KARTAGO TOURS rovnako nie je povinná uhradiť objednávateľovi také ním uplatňované škody a majetkové ujmy, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťovného krytia poisťovníou na základe poisťovnej zmluvy o cestovnom poistení, a ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťovného 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 nad rámec Zmluvy a ktoré budú poskytnuté zo strany tretích osôb.

Objávateľ 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 neudelením víz alebo chybnými 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.

Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch

8. POISTENIE

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

CK KARTAGO TOURS je povinná po celý čas predaja zájazdov mať uzatvretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 281/2001 Z. z. Zákon o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, na ktorej základe vzniká objednávateľovi právo na plnenie v prípade úpadku CK KARTAGO TOURS ak:

- nevráti objednávateľovi zaplatenú zálohu alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil,
- nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu v prípade, že sa zájazd uskutočnil len sčasti.

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

8.2. Komplexné cestovné poistenie a pripoistenie (napr. pripoistenie rizikových športov a pod.) nie je zahrnuté do základnej ceny zájazdov a vzťahuje sa na každého objednávateľa.

8.3. O rozsahu a podmienkach povinného zmluvného poistenia zájazdu, o podmienkach na plnenie nároku objednávateľa u poisťovateľa, s ktorým má CK KARTAGO TOURS uzatvorené povinné zmluvné poistenie zájazdu, ako aj možnosti uzatvoriť individuálne poistenie objednávateľa na cestu a pobyt vrátane poistenia pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od Zmluvy o v prípade nehody alebo ochorenia, bude objednávateľ informovaný inou písomnou formou na predajnom mieste CK KARTAGO TOURS pred uzatvorením Zmluvy.

Zmluva o komplexnom cestovnom poistení a prípadnom pripoistení vzniká výhradne medzi poisťovňou a objednávateľom, to znamená, že prípadnú poisťovňu udalostí rieši objednávateľ priamo s poisťovňou. V prípade zrušenia zájazdu, nie je možné čiastku uhradenú za komplexné cestovné poistenie a pripoistenie 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) uvádza na www.kartago.sk. Pre zmenu podstatných a nepodstatných podmienok Zmluvy platia ustanovenia čl. 5. ods. 5.4 týchto všeobecných podmienok.

9.2. Hygiena

Hygienické zvyklosti môžu byť 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. Kategorizácia ubytovacích zariadení spadá do kompetencie príslušných rezortov v cieľových krajinách, ktoré hviezdčky označujúce triedu ubytovacieho zariadenia pridelujú na základe noriem a kritérií platných v príslušnej krajine. Tieto normy a kritériá sa nemusia zhodovať s normami platnými v SR. Vlastné hodnotenie CK KARTAGO TOURS je vždy uvedené pri popise ubytovacieho zariadenia. Rozdiely v kategorizácii ubytovacích zariadení sú aj medzi jednotlivými destináciami. Aj v komfortných hoteloch sú izby väčšinou jednoducho zariadené. Vybavenie, veľkosť a poloha izieb (aj rovnakej triedy) nie sú vždy rovnaké. Vo väčšine ubytovacích zariadení nie je v kúpeľniach mydlo. Rozdeľovanie izieb vždy prebieha zásadne zo strany ubytovacieho zariadenia, 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 odchodu do 10.00 hod., možnosť nastahovania je v deň príchodu najskôr po 14.00 hod. Včasný príchod alebo neskorý odchod neopravňujú k ďalšiemu používaniu izieb. V prípade dodatčne vypísaných mimoriadnych ponúk CK KARTAGO TOURS garantuje iba triedu ubytovacieho zariadenia, pričom nemusí vždy ísť o ubytovacie zariadenie z katalógu. Dynamicky sa rozvíjajúci cestovný ruch so sebou prináša aj stavebnú činnosť,

na ktorú CK KARTAGO TOURS nemá vplyv. Stavebná činnosť sa neobmedzuje iba na mimo sezónne mesiace, staveniská vznikajú rýchlo a prakticky zo dňa na deň, alebo je stavebná činnosť po dlhšej prestávke obnovená. V týchto prípadoch nie je možné pri uzatváraní zmluvy o obstaraní zájazdu mať najaktuálnejšie informácie o stavebnej činnosti. Úplný pokoj v strediskách cestovného ruchu nenájdete. K dovolenke patrí aj večerná zábava a bary, reštaurácie a nočné kluby, ktoré môžu spôsobovať hluk. Tiež stavebný štýl umožňuje zvukovú priepustnosť medzi jednotlivými miestnosťami.

9.4. Stravovanie a nápoje

V hoteloch sa vari väčšinou medzinárodné jedlo, obohatené miestnymi prvkami. Spôsob stravovania je uvedený v popise každého hotela. Kontinentálne (európske) raňajky sa skladajú väčšinou z pečiva, masla a zavaraniny alebo syra, kávy alebo čaju. Saláma, vajčička sú zriedkavosťou. Raňajky podávané formou bufetu alebo švédskych stolov znamenajú voľnú konzumáciu z ponuky, ktorá zodpovedá triede hotela a miestnym zvyklostiam. Väčšinou obsahujú kávu, čaj, džús, pečivo, rôzne sladké koláče, zavaraniny, syr, salámu, opäť podľa triedy hotela. Večera je buď menu s obsluhou, výber z niekoľkých menu a šalátov formou bufetu, alebo voľná konzumácia formou bufetu (jednoduchších švédskych stolov) alebo švédskych stolov. Ponuka opäť zodpovedá triede hotela, pričom aj v trojhviezdičkových hoteloch môžeme v niektorých prípadoch očakávať iba jedno teplé hlavné jedlo. Nápoje nikdy nie sú zahrnuté v cene (pokiaľ to nie je uvedené inak - napr. hotely, all inclusive"). Pri ubytovaní s možnosťou vlastného varenia sú k dispozícii kuchynky alebo kuchynské kúty, väčšinou vybavené dvojitou chladničkou a chladničkou. Kuchynské zariadenie, ktoré je k dispozícii, je určené pre nenáročné varenie a skladá sa zo základného riadu. Vo väčšine hotelov platí zákaz doňania vlastných jedál a nápojov. Stravovací režim „all inclusive“ znamená plnú penziu a časovo obmedzenú konzumáciu rozlievateľných nealkoholických a (prevažne) miestnych alkoholických nápojov podľa vnútorných smerníc každého hotela. Informácie o režime „all inclusive“ - t.j. obsah a rozsah, ako aj časový harmonogram, sa objednávateľ dozvie po príchode do hotela. Obsah minibaru nie je zahrnutý do ceny zájazdu - minibar je možné naplniť po požiadaní, a konzumácia podlieha priamej platbe na mieste.

U každého zájazdu je uvedený počet nocí, ktorým zodpovedá i nárok na stravovanie, pričom niektorá strava môže byť nahradená balíčkom alebo neskoršou jednoduchou večerou. Stravovanie začína a končí spoločne s ubytovacími službami, prvú stravu môžete teda obdržať najskôr po 14:00 hod. a poslednú najneskôr o 10:00 hod. Upozorňujeme na možnosť zmeškania objedanej stravy z dôvodu neskorého príchodu alebo včasného odchodu. Zmeškanú stravu nie je možné nahradiť. Súčasne upozorňujeme na skutočnosť, že objednávateľia ubytovaní na jednej izbe musia vždy čerpať rovnaký systém stravovania.

9.5. Bazény

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

9.6. Voda a elektrické napätie

V cieľových destináciách sa neodporúča používať vodu z vodovodu na pitie. Elektrické napätie a elektrické zásuvky zodpovedajú európskym normám.

9.7. Cestovné doklady

Do štátov uvedených v tomto katalógu môžu klienti cestovať na základe platných cestovných dokladov (pas, občiansky preukaz). Deti musia mať vlastný cestovný doklad (pas). Vodiči musia mať tzv. zelenú kartu. 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 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.

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

Všetky údaje a pokyny CK KARTAGO TOURS obsiahnuté v katalógu a 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 objednávateľom. Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo informácií doplnujúcich informácie o zájazde sa považuje za súčasť Zmluvy.

Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch

11. SPRACOVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

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

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

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

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

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

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

- poskytovanie zjednaných služieb a služieb s tým súvisiacich na základe čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
 - ochrana práv a právom chránených záujmov KARTAGO TOURS, najmä určenie, výkon alebo obhajoba právnych nárokov KARTAGO TOURS na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
 - dodržanie právnych povinností KARTAGO TOURS stanovené všeobecne záväzným právnym predpisom na základe čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (napr. povinnosť KARTAGO TOURS uchovávať daňové doklady podľa zákona o dani z pridanej hodnoty); a
 - marketingové a obchodné účely na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z dôvodu existencie oprávneného záujmu KARTAGO TOURS.
- 11.7. Osobné údaje budú spracovávané len po dobu, ktorá je nevyhnutná vzhľadom k účelu ich spracovania. S ohľadom na vyššie uvedené:

- k účelu podľa článku 11.6(a) budú osobné údaje objednávatelov spracovávané do zániku záväzku z príslušnej Zmluvy o obstaraní zájazdu či inej zmluvy uzavretej medzi objednávateľom a KARTAGO TOURS;
- k účelu podľa článku 11.6(b) budú osobné údaje spracovávané (i) do konca 5. kalendárneho roku nasledujúceho po zániku záväzkov z príslušnej zmluvy; a (ii) pokiaľ objednávateľ v uvedenej dobe zahájí proti KARTAGO TOURS súdne, správne či iné konanie, po dobu trvania takéhoto konania a ďalej po dobu 3 kalendárnych mesiacov od jeho ukončenia;
- k účelu podľa článku 11.6(c) budú osobné údaje spracovávané po dobu trvania príslušnej právnej povinnosti KARTAGO TOURS; a
- k účelu podľa článku 11.6(d) budú osobné údaje spracovávané do doby, než objednávateľ 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 údajá sa rozumie odstránenie identifikátorov (všetkých alebo niektorých) objednávatela v takom rozsahu, že je trvale a nenávratne znemožnená jeho identifikácia. Spracované informácie v dôsledku uskutočnenej anonymizácie prestanú mať charakter osobného údajá.

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

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

11.10. Osobné údaje objednávatela môžu byť ďalej v nevyhnutnom rozsahu poskytované spracovateľovi, s ktorým KARTAGO TOURS uzavrel zmluvu o spracovaní osobných údajov. Jedná sa najmä o osoby odlišné od zamestnancov KARTAGO TOURS, ktorí objednávateľom poskytujú delegátsky servis, a obchodní zástupcovia KARTAGO TOURS. Na základe čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR môžu byť osobné údaje objednávatela

zdieľané v rámci skupiny KARTAGO TOURS, a to pre vnútorné administratívne účely s odkazom na oprávnený záujem členov takej skupiny podľa recitálu 48 GDPR. Zoznam členov skupiny KARTAGO TOURS je dostupný na internetovej adrese www.kartago.sk. Objednávateľ berie na vedomie, že zoznam členov skupiny KARTAGO TOURS sa môže v čase meniť a dopĺňať.

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

11.12. Pri spracovaní osobných údajov podľa čl. 11.9 a 11.10 bude dochádzať k poskytovaniu osobných údajov do tretích krajín, v ktorých si objednávateľ objednal ubytovanie či poskytnutie inej služby. KARTAGO TOURS vyvinie maximálne úsilie, aby bolo zaistené bezpečné poskytnutie osobných údajov a ich dôvernosť pri poskytnutí do tretej krajiny. Objednávateľ berie na vedomie, že pokiaľ si objedná zájazd, pobyt či iné služby cestovného ruchu v krajine mimo Európskej únie či Európskeho hospodárskeho priestoru, vo vzťahu ku ktorej neexistuje rozhodnutie Európskej komisie podľa čl. 45 odst. 3 GDPR, budú jeho osobné údaje poskytnuté do danej tretej krajiny príslušnému správcovi podľa čl. 11.9 týchto podmienok. Uzatvorením zmluvy s KARTAGO TOURS objednávateľ výslovne súhlasí s tým, že osobné údaje budú do danej tretej krajiny poskytnuté aj v prípade, že nie sú poskytnuté vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, a nemožno teda zaručiť riadnu a zodpovedajúcu ochranu poskytovaných osobných údajov. Zoznam tretích krajín, v ktorých správca podľa čl. 11.9 týchto podmienok neposkytuje vhodné záruky podľa čl. 46 GDPR, je uvedená na internetovej adrese <https://www.kartago.sk/ochrana-osobnych-udajov>

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

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

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

12. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH 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 alternatívneho riešenia sporov 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. 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.

12.2 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.

12.3 Subjekt ARS môže do objednávatela 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.