

**Všeobecné zmluvné podmienky pre účasť na zájazdoch
CK GOSPA TRAVEL, s.r.o.**

**Článok I.
Vznik zmluvného vzťahu**

1. Účastníkmi občiansko-zmluvného vzťahu pri poskytovaní služieb sú:
 - a. CESTOVNÁ KANCELÁRIA GOSPA TRAVEL, s.r.o., IČO: 36496987 , (ďalej len CK GOSPA TRAVEL), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom predaja vlastných služieb.
 - b. Objednávateľ je osoba, ktorá s CK uzatvorila **Zmluvu o zájazde** (ďalej len Zmluva) alebo osoba, v prospech ktorej sa uzatvorila Zmluva. V prípade, ak na strane objednávateľa vystupuje viac osôb (spolucestujúci), platí aj na ich označenie „objednávateľ“ a všetky tieto osoby sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy spoločne a nerozdielne.
2. Zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK GOSPA TRAVEL vzniká na základe:
 - a. Objednávateľom vyplnenej **Zmluvy**, zaslanej na **adresu CK** alebo na **e-mailovú adresu: v.chromek@gmail.com** a po **obdržaní kladnej potvrdzujúcej odpovede zo strany CK a to buď písomnou formou, alebo e-mailom a súčasne zaplatením zálohy** vo výške 30% **celkovej hodnoty zájazdu**.
3. Ak sa platba neuskutoční v stanovenom termíne, stráca účastník právo na rezerváciu. Za neploletú osobu podpisuje Zmluvu jej zákonný zástupca.
4. Pokyny na zájazd, program púte a všeobecné zmluvné podmienky alebo pokyny na webovej stránke tvoria súčasť Zmluvy.
5. Potvrdením zmluvného vzťahu sa CK zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred dohodnuté služby. Akékoľvek ďalšie služby nad rámec služieb môžu byť poskytnuté po zaplatení týchto služieb.
6. Potvrdením zmluvného vzťahu objednávateľ dosvedčuje, že do zmluvného vzťahu vstupuje dobrovoľne a súčasne sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú sumu za objednané služby.
7. V prípade, že objednávateľ uzatvára Zmluvu v prospech ďalších objednávateľov (spolucestujúcich) zájazdu uvedených na Zmluve potvrdzuje, že disponuje písomným splnomocnením ostatných objednávateľov konať v ich mene a súhlasom na uzatvorenie Zmluvy a poskytnutie ich osobných údajov CK. Ďalej sa objednávateľ aj v mene týchto osôb zaväzuje za splnenie záväzkov voči CK a súčasne sa zaväzuje bezodkladne odovzdať ostatným objednávateľom zájazdu informácie určené CK pre objednávateľov zájazdu.
8. Právo účasti na zájazde vzniká objednávateľovi a ďalším objednávateľom (spolucestujúcim) uvedeným na Zmluve zaplatením dohodnutej ceny zájazdu v plnej výške a splnením ostatných deklarovaných podmienok poskytnutia služieb.
9. Zmeny v Zmluve môžu byť vykonané len po vzájomnej dohode CK a objednávateľa.

**Článok II.
Cenové a platobné podmienky**

1. Ceny zájazdov CK GOSPA TRAVEL sú zmluvnými cenami, dojednanými písomnou dohodou medzi CK a objednávateľom. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v **Zmluve**.
2. Objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím. CK má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb vopred. **CK má právo pri uzatvorení Zmluvy požadovať od objednávateľa zaplatenie zálohy vo výške min. 30% ceny zájazdu**. Zvyšnú časť ceny za objednaný zájazd a všetky objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť **najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu**.
3. **Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej sumy objednaných služieb**. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej sumy, je CK

oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa Článku VI. týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

Článok III. Práva a povinnosti objednávateľov

1. K základným právam objednávateľa patrí:

- a. právo na **poskytnutie služieb** v dohodnutom rozsahu a kvalite,
- b. právo na **ochranu osobných údajov**, ktoré v súvislosti so zájazdom poskytol cestovnej kancelárii,
- c. právo na **dodatočné informácie**, ktoré neboli uvedené v pokynoch o zájazde alebo na stránke www.gospatravel.sk,
- d. právo byť bezodkladne **oboznámený s prípadnými zmenami** programu zájazdu, rozsahu služieb a ceny
- e. právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb **odstúpiť od Zmluvy podľa Článku VI.** týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
- f. právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v **súlade s Článkom VII.** týchto Všeobecných zmluvných podmienok,
- g. právo dostať najneskôr do 7 dní pred začiatkom zájazdu podrobné písomné informácie - **pokyny o zájazde**,
- h. právo na vyžiadanie dostať **potvrdenie o komplexnom cestovnom poistení a poistení insolventnosti**,
- i. právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že sa zájazdu namiesto neho **zúčastní iná osoba**. Toto právo však môže uplatniť iba v lehote 5 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

- a. Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a poskytnutie služieb, najmä pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v Zmluve, vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť všetky nevyhnutné doklady a podklady, ktorými je poskytnutie služieb podmienené.
- b. U osôb mladších ako 15 rokov a u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje zabezpečiť sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka.
- c. U neplnoletých osôb zabezpečiť splnomocnenie na vycestovanie neplnoletej osoby do zahraničia od zákonného zástupcu a mať toto splnomocnenie pri sebe.
- d. Zaplatiť cenu zájazdu v **súlade s Článkom II.** týchto Všeobecných zmluvných podmienok a na výzvu CK zaplatenie preukázať dokladom.
- e. Mať u seba platný občiansky preukaz alebo cestovný pas, príp. vízum, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu.
- f. Splniť očkovanie, príp. ďalšie formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodné zdravotnícke predpisy.
- g. Rešpektovať pokynmi CK, sprievodcu, informácie a odporúčenia uvedené v pokynoch o zájazde, pri čerpaní služieb sa riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami, dodržiavať časy a miesta odchodov.
- h. Počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb, CK alebo tretích osôb.
- i. Uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku, ubytovacom alebo inom zariadení, kde čerpal služby potvrdené podľa Zmluvy.

- j. Dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase so všetkými dokladmi.
- k. Pri objednávaní kolektívnych zájazdov oboznámiť ostatným účastníkom zájazdu podmienky a informácie, ktoré dostane od CK.
- l. V prípade riadneho nesplnenia si niektorej s týchto povinností je objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá vznikla CK.

Článok IV.

Povinnosti a práva CK GOSPA TRAVEL

1. CK je povinná pred uzatvorením Zmluvy presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpe zájazdu.
2. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku.
3. CK je povinná najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne pokyny na **zájazd a to ich zaslaním na e-mailovú adresu objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK.** Pokyny na zájazd sa poskytujú len jednému objednávateľovi, ktorý ich doručí ostatným účastníkom zájazdu.
4. CK si vyhradzuje právo zmeny poradia prehliadky pri poznávacích zájazdoch a zmeny trasy pri všetkých zájazdoch.
5. Zrealizovaná platba za zájazd nebude vrátená, ak sa objednávateľ nezúčastnil zájazdu, napr. v dôsledku chybných údajov v Zmluve, pokiaľ sa nedostavil na dohodnuté miesto odchodu v uvedenom termíne alebo bol vrátený z colného pásma pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov.
6. CK je povinná na vyžiadanie poskytnúť objednávateľovi doklady týkajúce sa komplexného cestovného poistenia v zahraničí, v prípade uzatvorenia takéhoto poistenia.

Článok V.

Zmeny dohodnutých služieb

1. Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne objednávateľovi v písomnej forme (e-mailom) zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu uviesť nová cena. **Objávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplata stornopoplatkov. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.**
2. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK a objednávateľom, ak v lehote do **14 dní pred začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 osôb**, ak nie je dohodnuté inak. Ak CK zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 7 dní pred nástupom na zájazd alebo pred začiatkom čerpania služieb.
3. CK si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým **nie je možné zabrániť, ani po vynaložení všetkého úsilia**, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (vis major), ako sú prírodné katastrofy, vojnové konflikty a politické nepokoje. Záväzok CK realizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.
4. CK je oprávnená **uskutočňovať operatívne zmeny programu** a poskytovaných služieb počas zájazdu, pokiaľ nie je možné z mimoriadnych dôvodov zabezpečiť pôvodne dohodnutý program a služby. V týchto prípadoch je CK povinná:

- a. zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo
 - b. vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby.
5. V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia, CK je **povinná zabezpečiť pre objednávateľa náhradné ubytovanie** v podobne rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

Článok VI. Odstúpenie od zmluvy

1. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom.
2. Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné:
 - a. **25 % z ceny zájazdu + cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote **60 dní a viac** pred termínom začatia zájazdu,
 - b. **50 % z ceny zájazdu + cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote **59 – 46 dní** pred termínom začatia zájazdu,
 - c. **75 % z ceny zájazdu + cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote **45 – 15 dní** pred termínom začatia zájazdu,
 - d. **90 % z ceny zájazdu + cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote **14 – 6 dní** pred termínom začatia zájazdu,
 - e. **100 % ceny zájazdu + cena poistenia**, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote **5 a menej dní** pred termínom začatia zájazdu.
3. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od Zmluvy porušenie povinností CK, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty.
4. V prípade čiastočného storna účasti na zájazde jednej osoby z viacerých uvedených na Zmluve sa zmluvná pokuta rovná sume vyplývajúcej z rozdielu pôvodnej ceny zájazdu a ceny zájazdu podľa nového zloženia osôb.
5. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde.

Článok VII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

1. Objednávateľ je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u zástupcu CK tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava.
2. O uplatnení práva na odstránenie chybné poskytnutej služby je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom CK. Písomný záznam objednávateľ predkladá pri uplatnení práva na reklamáciu v CK.
3. Ak CK nezabezpečí riadne a včas nápravu namietaných služieb alebo splnenie zmluvných a zákonných povinností, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v CK bezodkladne, najneskôr však **do 3 mesiacov od skončenia zájazdu**, inak právo na reklamáciu zaniká. **V prípade oprávnenej reklamácie má objednávateľ nárok na vrátenie rozdielu medzi objednanými a skutočne poskytnutými službami.**

4. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami je CK povinná odpovedať písomnou formou alebo e-mailom, a to najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.
5. **CK 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 objednávateľom alebo treťou osobou.
6. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.

Článok VIII. Osobné údaje

1. Osobné údaje objednávateľa sú spracúvané v súlade s Nariadením EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR) a podľa zákona č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len Zákon).
2. Objednávateľ si je vedomý práv a povinností, týkajúcich sa získavania a spracovávaní osobných údajov v rozsahu v akom boli poskytnuté a zaznamenané do Zmluvy a to: meno, priezvisko, titul, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu alebo kontaktná adresa, číslo cestovného dokladu a dátum platnosti, štátna príslušnosť, telefónne číslo, e-mailová adresa, údaje o špecifických požiadavkách (diéta, asistencia).
3. Objednávateľ záväzne vyhlasuje a zodpovedá, že svoje osobné údaje, ako aj osobné údaje spolucestujúcich osôb, poskytol pravdivo, tieto sú získané a poskytnuté v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a na vyžiadanie CK vie preukázať poskytnutie takého súhlasu na účely a na plnenie Zmluvy.
4. Objednávateľ zároveň berie na vedomie, že jeho osobné údaje ako aj údaje spolucestujúcich osôb sú nevyhnutné na plnenie zmluvnej povinnosti, ktoré vyplývajú CK zo zmluvy o zájazde a súčasne, že poskytnuté osobné údaje sú sprístupňované/prenášané miestnym ako aj zahraničným obchodným partnerom.

Článok IX. Cestovné poistenie

1. Súčasťou niektorých zájazdov organizovaných CK je komplexné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu, ktoré vystaví CK pri zložení zálohy. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v aktuálnych Všeobecných zmluvných podmienkach danej poisťovne UNION, v ktorej CK Gospa Travel uzatvára toto poistenie.
2. Poistný vzťah je priamo medzi účastníkmi zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu. CK neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov tohto vzťahu.

Článok X. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 1.1.2019.
2. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky platia pre objednávateľa zájazdu a s ním spolucestujúce osoby a sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

3. Neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných zmluvných podmienok sú informácie o zájazde platné pre zájazdy organizované CK GOSPA TRAVEL, s.r.o., ktoré sú obsiahnuté v pokynoch na zájazd alebo na stránke www.gospatravel.sk.
4. Objednávateľ odoslaním riadne vyplnenej zmluvy o zájazde na adresu firmy alebo e-mailovú adresu (v.chromek@gmail.com), alebo jej osobným odovzdaním zamestnancovi firmy potvrdzuje:
 - a. že sú mu tieto Všeobecné zmluvné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma,
 - b. že obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s pokynmi na zájazd či už v tlačenej podobe alebo v elektronickej forme umiestnenej na webovej stránke www.gospatravel.sk.
 - c. že porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a podmienkam a bude ich rešpektovať a dodržiavať.
5. Objednávateľ si nie je vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú pripravenosť na absolvovanie zájazdu a za splnenie deklarováných podmienok stanovených pre účasť na konkrétnom zájazde.