

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ZÁJAZDOV cestovnej agentúry NAUTILUS, spol. s r.o.

1. Vznik zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah medzi cestovnou agentúrou NAUTILUS, spol. s r.o. (ďalej len CA) a zákazníkom vzniká na základe zákazníkom (prípadne jeho zmocneným zástupcom) podpísanej záväznej Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len zmluva) potvrdenej CA a úhradou zálohy na účet CA. Odovzdaním vyplnenej a podpísanej zmluvy zákazník potvrdzuje že tieto Všeobecné zmluvné podmienky CA uznáva a súhlasí s nimi. Potvrdením zmluvy sa CA zaväzuje zákazníkovi zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu a kvalite.

Pre zákazníka sú záväzné iba informácie o poskytovaných službách uvedené v zmluve. V prípade že sa údaje v zmluve odlišujú od údajov uvedených v ponuke, sú záväzné údaje uvedené a podpísané v zmluve. V prípade záujmu zo strany zákazníka je možné poskytnúť doplňujúce informácie formou ponuky alebo osobne v sídle CA.

2. Platobné podmienky

CA má právo na zaplatenie celkovej ceny služieb pred ich poskytnutím.

CA je oprávnená požadovať zálohu vo výške minimálne 50% z celkovej ceny objednaných služieb (vrátane doplnkových služieb), doplatok celkovej ceny je zákazník povinný uhradiť najneskôr 60 dní pred plnením zmluvy. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 60 dní pred plnením zmluvy je zákazník povinný uhradiť 100% celkovej ceny objednaných služieb. Platba sa vykonáva v hotovosti, alebo bankovým prevodom.

V prípade nedodržania termínu úhrady ceny za plnenie zmluvy, alebo doplatku zákazníkom, je CA oprávnená neposkytnúť služby a od zmluvy odstúpiť s tým, že náklady spojené so zrušením zmluvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

3. Cena

Cenou za služby (za plnenie zmluvy) sa rozumie súhrnná cena uvedená v zmluve. Prípadné zľavy, vyhlásené CA v dobe po dátume podpisu zmluvy nezakladajú právo zákazníka na zľavnenú cenu.

CK je oprávnená do 21. dňa pred plnením zmluvy jednostranným úkonom zvýšiť jej súhrnnú cenu v prípade že dôjde k zvýšeniu:

- ceny za dopravu vrátane cien pohonných hmôt, alebo
- platieb spojených s dopravou, ktoré sú zahrnuté v cene služieb, alebo
- výmenného kurzu EUR použitého pre stanovenie ceny služieb v priemere o viac ako 5%

Písomné oznámenie o zvýšení celkovej ceny zašle CA zákazníkovi najneskôr 21 dní pred plnením zmluvy. Ak bude CA nútená zvýšiť celkovú cenu za plnenie zmluvy za iných ako horeuvedených podmienok, navrhne zákazníkovi zmenu zmluvy. (Pozri ďalej).

4. Práva a povinnosti zákazníka

K základným právam zákazníka patria:

- Právo na riadne poskytnutie objednaných služieb
- Právo na dodatočné informácie, pokiaľ neboli uvedené v ponuke, zvlášť kontakt na osobu, na ktorú sa môže zákazník v prípade Potreby obrátiť (miestny zástupca CA, zastupiteľský úrad – adresa a telefón).
- Právo byť oboznámený s prípadnými zmenami rozsahu objednaných služieb a celkovej ceny.
- Právo zrušiť svoje čerpanie služieb kedykoľvek pred plnením tejto zmluvy a to odstúpením podľa čl. 6 týchto podmienok
- Právo na reklamáciu závad v súlade s článkom 7. týchto podmienok.
- Právo na ochranu údajov, ktoré uvádza v zmluve a v ďalších dokumentoch pred nepovolnými osobami

K základným povinnostiam zákazníka patria:

- Poskytnúť CA súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, hlavne úplné a pravdivé vyplnenie potrebných tlačív a predloženie potrebných dokladov (fotografie, pas, formuláre žiadosti o víza)
- Zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievodu a dohľad dospelého účastníka v priebehu plnenia zmluvy, podobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb ktorých zdravotný stav to vyžaduje.
- Nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov
- Zaplatiť cenu za plnenie zmluvy v súlade s čl. 3 týchto podmienok a preukázať to dokladom o zaplatení; pokiaľ neuhradí zákazník celkovú cenu za plnenie zmluvy v stanovenom termíne, má CA právo od zmluvy odstúpiť a účtovať zodpovedajúci stornopoplatok.
- Bez zbytočného odkladu oznamovať CA svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dojednaných služieb.
- Prevziať od CA doklady potrebné k čerpaniu služieb
- Dostaviť sa v stanovenom čase na miesto zrazu so všetkými dokladmi požadovanými v cestovných pokynoch
- Pri cestách do zahraničia mať u seba všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín (cestovný doklad, doklad o zdravotnom poistení, očkovací preukaz, atď., pokiaľ sú vyžadované); cudzí štátni príslušníci sú povinní sa informovať o vízovej povinnosti u zastupiteľských orgánov v krajine kam cestujú, resp. ktoré budú prechádzať a potrebné víza si obstarat'.
- Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo inej cestovnou agentúrou určenej osoby a dodržiavať stanovený program, dodržiavať predpisy platné v navštívenej krajine, resp. mieste a v objekte; v prípade porušenia právnych predpisov, alebo závažného narušovania programu účastníkmi zájazdu, konajú orgány činné v trestnom alebo priestupkovom konaní.
- Zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť, alebo obmedzovať ostatných odberateľov služieb, CA si v takom prípade vyhradzuje právo prerušiť poskytovanie čerpaných služieb zákazníkovi s okamžitým zrušením zmluvy o zájazde bez kompenzácií.
- Uhradiť eventúálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku, alebo v ubytovacom či inom zariadení kde čerpal služby zabezpečené podľa zmluvy.

5. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky, rušenie služieb

1/ Pred plnením zmluvy

- Pokiaľ nastanú okolnosti, ktoré CA bránia poskytnúť služby podľa dohodnutých podmienok, je povinná zabezpečiť zodpovedajúce zmeny (napr. programu, trasy, alebo ceny) alebo ich zrušiť. Takéto zmeny je CA povinná oznámiť zákazníkovi bez zbytočného odkladu.
- Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, alebo zálohy, prípadne na prevod zaplatenej čiastky na úhradu ceny náhradného plnenia bez akýchkoľvek stornopoplatkov:
 - pri zrušení služieb cestovnou agentúrou
 - pri závažnej zmene programu, trasy, miesta ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za služby; za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho objektu, pokiaľ je náhradný objekt rovnakej, alebo vyššej kategórie, zmena poradia miest navštívených po trase, zmena príjazdovej (odjazdovej) trasy z dopravných, bezpečnostných a podobných dôvodov.
- Pokiaľ zákazník neodstúpi od zmluvy v lehote 5 dní od doručenia oznámenia o zmenách, má sa za to, že so zmenami súhlas. V prípade, že so zmenami nesúhlasí má objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia storno poplatkov.

2/ V priebehu plnenia zmluvy

- CA je oprávnená vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v ich priebehu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné pôvodne dohodnutý program a služby dodržať. V takomto prípade je CA povinná:
 - zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite pokiaľ možno zhodné, alebo podobné pôvodným podmienkam, resp. odpovedajúce charakteru služieb
 - vrátiť zákazníkovi zaplatenú cenu neposkytnutých služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.

- poskytnúť zákazníkovi zľavu z ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu a kvalite.

V prípade, že CA zabezpečí ako náhradné plnenie služby rovnakej, alebo vyššej kvality (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej, alebo vyššej triedy), sú ďalšie nároky zákazníka voči CA vylúčené.

CA si vyhradzuje právo na zmenu vecného a časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov, alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, stávky, dopravné problémy, nešťastia a ďalšie okolnosti, ktoré CA nemohla ovplyvniť, ani predvídať) a nepreberá zodpovednosť za dôsledky vyplývajúce zo zmeny programu a celkovej ceny.

- b. U služieb, ktorých súčasťou je ubytovanie v zahraničí, sú prvý a posledný deň určené predovšetkým k zabezpečeniu dopravy a transferov a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle teda nemožno reklamovať eventuálne skrátenie „pobytu“.

6. Odstúpenie od zmluvy zo strany zákazníka, zmluvná pokuta

Zákazník má právo kedykoľvek pred plnením zmluvy od zmluvy odstúpiť. Toto odstúpenie musí byť písomné. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie /storno/ doručené cestovnej agentúre.

Pokiaľ zákazník odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť CA zmluvnú pokutu, ktorá sa účtuje:

- Nad 120 dní pred nástupom na zájazd - 25% z celkovej ceny zájazdu
- 119 – 60 dní pred nástupom na zájazd - 50% z celkovej ceny zájazdu
- 59 – 30 deň pred nástupom na zájazd - 80% z celkovej ceny zájazdu
- 29 – deň nástupu na zájazd - 100% z celkovej ceny zájazdu

V prípade storna zájazdu jednej osoby v dvojložkovej izbe musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu. Pokiaľ zákazník v termíne podľa zmluvy nezačne odoberať služby, alebo svojou vinou služby zmešká, alebo mu okolnosti neumožňujú ich odobrať, má CA nárok na celkovú cenu všetkých poskytovaných služieb. V prípade, že zákazník v priebehu poskytovania služieb službu svojvoľne neodoberie, alebo úplne nevyčerpá, nemá nárok na finančnú náhradu za nečerpané služby.

7. Reklamácie, zodpovednosť za škody

V prípade, že rozsah, alebo kvalita poskytovaných služieb je nižšia ako bola vopred dohodnutá, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CA písomne bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu. Cestovná agentúra sa k reklamácií vyjadrí do 30 dní odo dňa kedy ju obdržala.

Pri vzniku závad v plnení je zákazník povinný spoločne pôsobiť v tom smere, aby sa eventuálnym škodám zabránilo, alebo aby boli čo najmenšie. Zákazník je hlavne povinný všetky svoje výhrady bezodkladne oznámiť v mieste vzniku sprievodcovi/delegátovi CA, prípadne vedúcemu prevádzkarne poskytujúcej služby, alebo inému zodpovednému pracovníkovi tak, aby mohla byť uskutočnená náprava včas na mieste. Ak zákazník z vlastnej viny neoznámí nedostatok, nemá nárok na zľavu. Pokiaľ sa nedostatok nepodarí odstrániť, spíše sprievodca/delegát CA, prípadne iný zodpovedný pracovník so zákazníkom reklamačný protokol. Zákazník je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú k vybaveniu reklamácie. Na oneskorené a nedoložené reklamácie nebude braný ohľad. CA neručí za úroveň cudzích služieb u akcií, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, v hoteli, alebo inej organizácii. Ak príde k okolnostiam ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CA (vis major) alebo okolnostiam na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne, alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou agentúrou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokiaľ nie je dohodnuté inak, nárok na zľavu z ceny týchto služieb. Ak preruší CA zájazd z vyššej moci, je povinná vykonať všetky opatrenia k doprave cestujúceho späť.

CA nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená:

- zákazníkom
- treťou osobou pokiaľ nie je spojená s poskytovaním služieb
- neodvrátiteľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno požadovať.
- výška náhrady škody za záväzky zo zmluvy, týkajúcej sa leteckej prepravy, sa riadi ustanoveniami medzinárodných dohôd uzavretých vo Varšave, Haagu a Guadalajare a v prípade letov do USA a Kanady Montrealskou dohodou.
- stratu, poškodenie, či oneskorené dodanie batožiny v leteckej doprave reklamuje vždy zákazník priamo u prepravcu.

8. Poistenie

1/ Povinné zmluvné poistenie CK

V prípade, keď zostavená kombinácia služieb požadovaných zákazníkom je zájazdom podľa Zákona 281/2001 Zb. zo dňa 14. júna 2001, uzatvára CA so zákazníkom Zmluvu o obstaraní zájazdu /§741/. Na zájazd podľa Zmluvy o obstaraní zájazdu sa vzťahuje poistenie, na základe ktorého vzniká zákazníkovi právo na plnenie v prípadoch keď CA z dôvodu svojho úpadku:

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

CA je povinná odovzdať zákazníkovi súčasne s uzatvorením Zmluvy o obstaraní zájazdu doklad poisťovne, obsahujúci názov poisťovne a spôsob oznámenia poisťovej udalosti. Tento doklad je platný len v spojení s potvrdením o úhrade ceny zájazdu/zálohy. V prípade, že zákazníkovi nebude poskytnutá doprava z miesta pobytu v zahraničí späť do Slovenskej republiky pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytne poisťovňa plnenie zabezpečením dopravy z miesta pobytu do SR vrátane nutného ubytovania a stravovania do doby odjazdu. Pokiaľ si zabezpečí zákazník dopravu vrátane nutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poskytne mu poisťovňa peňažné plnenie len do výšky akú by musela vynaložiť pokiaľ by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala sama.

Nároky zákazníka, ktoré mu vznikli voči cestovnej agentúre v dôsledku neplnenia Zmluvy o obstaraní zájazdu, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

2/ Cestovné poistenie zákazníka

CA môže sprostredkovať zákazníkovi cestovné poistenie. Poistná zmluva na poistenie zákazníka vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovňou. V prípade poisťovných udalostí CA poskytuje potrebnú súčinnosť, nehradí však poplatky za lekárske ošetrenie a pod.

9. Záverečné ustanovenie

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky zájazdov cestovnej agentúry NAUTILUS, spol. s r.o. so sídlom na Hrobákovej 21 v Bratislave vstupujú do platnosti dňa 15.09.2010 a vzťahujú sa všeobecne na všetky služby cestovného ruchu poskytované cestovnou agentúrou. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení nemá vplyv na celkovú platnosť podmienok a uzatvorenej zmluvy.