

# Všeobecné zmluvné podmienky účastníkov na zájazdoch CK Eurocar tour spol. s r.o.

## a reklamačný poriadok

(ďalej iba všeobecné podmienky)

sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou Eurocar tour, spol. s r.o. (ďalej iba CK Eurocar tour). Všeobecné podmienky CK Eurocar tour sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba zmluva o zájazde), ktorú CK Eurocar tour uzatvára s objednávateľom zájazdu. Podpisom zmluvy potvrdzujete, že sú Vám tieto informácie a podmienky známe, uznávate ich a súhlasíte s nimi.

### I. Vznik zmluvného vzťahu

- 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - a) CK Eurocar tour so sídlom Štefánikova 5, 949 01 Nitra, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastného predajného miesta, alebo externých autorizovaných predajcov (ďalej iba CK) a
  - b) objednávateľ (zákazník), ktorým môže byť fyzická, alebo právnická osoba.
- 2) Zmluvný vzťah medzi CK Eurocar tour a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde, t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy o zájazde a jej potvrdením a podpísaním zo strany CK. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve o zájazde ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.
- 3) Pri kúpe zájazdu prostredníctvom internetu (bez priameho kontaktu) zmluvný vzťah medzi objednávateľom a CK vzniká akceptovaním ceny za zájazd (zaplatenie požadovanej sumy za zájazd na účet CK je jednoznačným prejavom slobodnej a vážnej vôle objednávateľa vstúpiť do zmluvného vzťahu s CK, prijatím všetkých zmluvných podmienok a zároveň aj vyjadrením súhlasu s nimi), resp. podpísaním zmluvy o zájazde – rozhodujúci je okamih, ktorý nastal skôr. Zmluva o zájazde je platne uzavretá aj v prípade, keď prihláška zaslaná zo strany objednávateľa faxom alebo v elektronickej podobe je preukázateľne potvrdená CK Eurocar tour a doručená do dispozičnej sféry objednávateľa.
- 4) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu, cenníka, dodatočných ponúk CK Eurocar tour, zákazníkom potvrdených objednávok, týchto všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde. Katalóg a cenník CK Eurocar tour a informácie v nich uvedené sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde.
- 5) Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK Eurocar tour objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

### II. Cenové podmienky

- 1) Ceny zájazdov organizovaných CK Eurocar tour sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK Eurocar tour a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde potvrdenej a podpísanej CK. Pre určenie cien zájazdov bol použitý kurz eura oproti cudzím menám podľa oficiálneho kurzového lístka NBS a ceny služieb a poplatkov, pohonných hmôt.
- 2) CK Eurocar tour je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
  - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok
  - b) zvýšeniu poplatkov spojených s dopravou, napríklad letiskových, prístavných a tranzitných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu
  - c) zmene kurzu eura použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.
- 3) Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK Eurocar tour oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde jednostranne

zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2) písm. a, b oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5% je CK oprávnená zvýšiť jednostranne cenu zájazdu maximálne o čiastku zodpovedajúcu percentuálnej výške zmeny kurzu. Ak dôjde k takémuto jednostrannému zvýšeniu ceny, objednávateľ môže od zmluvy odstúpiť a CK Eurocar tour je oprávnená požadovať zaplataenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto všeobecných podmienok.

- 4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu.

### III. Platobné podmienky

- 1) CK Eurocar tour má právo na zaplataenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- 2) CK Eurocar tour je oprávnená požadovať zaplataenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:
  - a) pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté
  - b) najneskôr 35 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb
  - c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 35 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ objednaných služieb.
- 3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplataení celej ceny dosiaľ objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny dosiaľ objednaných služieb, je CK Eurocar tour oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplataenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto všeobecných podmienok.

### IV. Práva a povinnosti objednávateľa

- 1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:
  - a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplataených služieb
  - b) právo vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplataených služieb
  - c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách
  - d) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto všeobecných podmienok
  - e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s čl. VIII. týchto všeobecných podmienok
  - f) požadovať neodkladne odstránenie chýb v poskytovanej službe u dodávateľa služby, alebo povereného zástupcu CK Eurocar tour

- g) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto písomné informácie o zájazde pošle CK Eurocar tour poštou, alebo mailom na jednu adresu uvedenú objednávateľom. Na základe dohody objednávateľa a CK Eurocar tour môžu byť vyzdvihnuté aj osobne v CK Eurocar tour
- h) právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky k 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 zájazdu.
- i) v zmysle zákona 391/2015 Z.z. má objednávateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu ak objednávateľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva a CK Eurocar tour na jeho žiadosť odpovedala zamietavo, alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia.
- 2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:
- a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady /napríklad žiadosti o udelenie víz, fotografie/ podľa požiadavky CK.
- b) zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje
- c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov
- d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto všeobecných podmienok
- e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb
- f) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb a riadne ich skontrolovať pred začiatkom zájazdu
- g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum /pokiaľ je vyžadované/, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu.
- h) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta, alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program
- i) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví a majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb, alebo CK
- j) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto všeobecných podmienok
- k) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase
- 3) K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu, ďalej patrí:
- a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od

CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb.

- b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník
- c) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, trvá na plnení programu služieb.
- d) vopred odovzdať CK menný zoznam účastníkov so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

## V. Povinnosti a práva CK Eurocar tour

- 1) k právam a povinnostiam objednávateľa uvedeného v článku IV. týchto všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva CK Eurocar tour
- 2) CK Eurocar tour je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu
- 3) CK Eurocar tour nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb
- 4) CK Eurocar tour je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:
- a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu
- b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok, alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil
- c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti. CK je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorení povinnom zmluvnom poistení zájazdu.

Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli proti CK Eurocar tour v dôsledku neplnenia zmluvy o zájazde, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

## VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

- 1) Ak je CK Eurocar tour nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne písomne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objedávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.
- 2) CK Eurocar tour má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK Eurocar tour a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom, nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je v katalógu stanovený iný minimálny počet účastníkov zájazdu. Ak CK Eurocar tour zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

- 3) CK Eurocar tour si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, ako sú prírodné katastrofy, vojnové konflikty a politické nepokoje. CK Eurocar tour si po začatí zájazdu vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu zájazdu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov, alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.
- 4) Ak CK Eurocar tour odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom, alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1), má objednávateľ právo požiadať, aby mu CK Eurocar tour na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK Eurocar tour môže takýto zájazd ponúknuť. Po uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia, ako už uskutočnené platby, je CK Eurocar tour povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.
- 5) Ak CK Eurocar tour zruší zájazd z iných dôvodov, ako sú uvedené v ods. 3) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.
- 6) Ak po začiatku zájazdu CK Eurocar tour 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 bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK Eurocar tour povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
- 7) Ak služby podľa ods. 6) nemožno zabezpečiť, alebo ich objednávateľ neprijme, je CK Eurocar tour povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK Eurocar tour povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu, alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátene nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve je CK Eurocar tour povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
- 8) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK Eurocar tour pripravená pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Za vykonanie takých zmien môže CK účtovať zaplatenie poplatku v paušálnej výške 10,- Eur za 1 zmenu. Ide o zmenu mena účastníka, počtu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade takejto zmeny, požadovanej objednávateľom v lehote kratšej ako 40 dní pred začiatkom zájazdu, je táto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť CK zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto všeobecných podmienok.
- ## VII. Odstúpenie od zmluvy
- 1) CK Eurocar tour môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu, alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK Eurocar tour doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia.
- 2) Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:
- bez udania dôvodu
  - ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa čl. VI. ods. 4) týchto všeobecných podmienok
  - z dôvodov porušenia povinnosti CK Eurocar tour vyplývajúcich zo zmluvy.
- Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom /účinky odstúpenia nastávajú dňom spísania záznamu, prípadne dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil/.
- 3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK Eurocar tour 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 Eurocar tour zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.
- 4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK Eurocar tour, ktoré sú zaručené zmluvou, alebo ak CK Eurocar tour odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK Eurocar tour zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd, alebo čerpaním služieb nasledovne:
- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 40 dní a viac    | – 30,- Eur/osoba |
| 39 dní až 21 dní | - 50% *          |
| 20 dní až 15 dní | – 80% *          |
| 14 dní a menej   | – 100% *         |
- \* z vopred stanovenej celkovej ceny
- Za doplnkovú službu akýchkoľvek zmien (aj zmien účastníka zájazdu, zmien ubytovania, dopravy, termínu) na požiadanie objednávateľom je CK Eurocar tour oprávnená účtovať 10,- Eur za každú zmenu. V prípade storna účasti na zájazde jednej osoby z viacerých osôb uvedených na zmluve sa cena zájazdu upraví podľa nového zloženia osôb a k tomu zodpovedajúcemu ubytovaniu. Stornovaná osoba už neplatí zmluvnú pokutu.
- 5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá služby cestovného ruchu, bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. ods. 2) písm. g týchto všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej ceny.
- 6) V prípade čiastočného storna ubytovania 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. V prípade storna dopravných služieb sa vypočíta zmluvná pokuta podľa článku VII. ods. 4 ).
- 7) Do celkovej ceny zájazdu sa pre výpočet zmluvnej pokuty nezapočítava výška zaplateného poistenia. Výška zmluvnej pokuty pri zrušení už uzatvoreného poistenia sa vypočíta podľa predpisov príslušnej poisťovne.
- 8) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanovené-

do počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu, lebo nástup na zájazd.

- 9) CK Eurocar tour. má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku. alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK Eurocar tour je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

### **VIII. Reklamačný poriadok, zodpovednosť za škody**

- 1) V prípade, že rozsah, alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu u povereného zástupcu CK Eurocar tour. Zákazník má právo reklamovať nekvalitné služby len vo vlastnom mene, prípadne v mene osôb, ktoré sú spolu s ním uvedené na zmluve o obstarávaní zájazdu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby, bez zbytočného odkladu a to priamo na mieste u dodávateľa služby, alebo u povereného zástupcu CK a to tak, aby mohla byť zjednaná okamžitá náprava. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď v rámci svojej kompetencie.
- 2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK Eurocar tour s reklamujúcim zápis o reklamacii s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetom reklamácie. Zápis o reklamacii podpíše zástupca CK, alebo dodávateľ služby a reklamujúci, ktorý obdrží 1 exemplár zápisu o reklamacii.
- 3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK Eurocar tour bezodkladne, najneskoršie 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 zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK Eurocar tour povinná odpovedať písomnou formou a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
- 4) CK Eurocar tour zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bezohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK Eurocar tour, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK Eurocar tour nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objednal na mieste, u sprievodcu, alebo u inej organizácii.
- 5) Ak nastanú okolnosti vic major, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK Eurocar tour, alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne, alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu, alebo zľavu z ceny týchto služieb.
- 6) CK Eurocar tour upozorňuje na prípadné meškание dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. CK Eurocar tour zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškания dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. V prípade meškания dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy.
- 7) Za riadne poskytnutie dopravy sa považuje aj poskytnutie dopravy so zmenenou trasou, aj s prípadným časovým nesúladiem, ak k nútenej zmene prišlo bezprostredne pred zájazdom, alebo počas trvania zájazdu a dopravy. CK sa však zaväzuje dodržať dohodnutý druh dopravy, zmeniť ho len vo výnimočných prípadoch na náklady CK a v prípade poskytnutia lacnejšej dopravy vráti CK cenový rozdiel objednávateľovi bezodkladne po návrate.

8) CK Eurocar tour nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

- 9) Každý zákazník je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky, ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje, resp. cez ňu prechádza. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov sú na ťarchu zákazníka.

### **IX. Cestovné poistenie**

- 1) Súčasťou všetkých ponúkaných zájazdov CK Eurocar tour je cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu. V rámci rozsahu cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody, alebo ochorenia. Obsah a cena cestovného poistenia, ako aj presný rozsah krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu a v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávateľ obdrží od CK Eurocar tour
- 2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK Eurocar tour neprísluší posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

### **X. Záverečné ustanovenia**

- 1) Platnosť týchto všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK Eurocar tour, len vtedy, ak nie je CK Eurocar tour stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
- 2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.
- 3) Objednávateľ udeľuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas CK Eurocar tour, ako aj ňou určeným osobám so spracovaním osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a zákonom č. 428/2002 Zz., a to na dobu potrebnú na zabezpečenie práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK Eurocar tour, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK Eurocar tour a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu, resp. tranzitu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávateľa s CK Eurocar tour. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zájazde. Objednávateľ zodpovedá z úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy o zájazde.
- 4) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK Eurocar tour o službách, cenách o cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače katalógu a CK Eurocar tour si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.