

## **VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE DAGY s. r. o. A REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie DAGY s. r. o. a reklamačný poriadok (ďalej len Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou DAGY s. r. o.. Všeobecné podmienky DAGY s. r. o. sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba zmluvy o zájazde), ktorú DAGY s. r. o. uzatvára s objednávateľom zájazdu. Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

### **I. Vznik zmluvného vzťahu**

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: Cestovná kancelária DAGY s. r. o. so sídlom Bratislavská 119, 921 01 Piešťany (ďalej len CK DAGY s. r. o.), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom externých autorizovaných predajcov (ďalej iba CK) alebo siete vlastných predajných miest a objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

2) Zmluvný vzťah medzi CK DAGY s. r. o. a objednávateľom vzniká dňom uzatvorenia zmluvy o zájazde podpisom oboch zmluvných strán. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za nepnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.

3) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu, cenníku a dodatočných ponúk CK DAGY s. r. o., zákazníkom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde.

4) Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK DAGY s. r. o. objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

### **II. Cenové podmienky**

1) Ceny zájazdov organizovaných CK DAGY s. r. o. sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK DAGY s. r. o. a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde, potvrdenej CK.

2) Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu jednostranným úkonom v prípade, že dôjde ku:

a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,

b) zvýšeniu poplatkov spojených s dopravou, napríklad letiskových, prístavných alebo 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 tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu.

3) Ak dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK DAGY s. r. o. oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa odst. 2) písmena a) a b) oproti cene služieb a platieb zahrnutých v cene zájazdu. V prípade zmeny kurzu eura použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 % je CK DAGY s. r. o. 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 DAGY s. r. o. je oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.

4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK DAGY s. r. o. odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

### **III. Platobné podmienky**

1) CK DAGY s. r. o. má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

2) CK DAGY s. r. o. je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:

- pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
- najneskôr 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
- v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 40 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
- poplatky za zmeny v rezervácii a zmluvné pokuty sú splatné ihneď.

3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží splátkový kalendár úhrady dosiaľ objednaných služieb, je CK DAGY s. r. o. oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.

### **IV. Práva a povinnosti objednávateľa**

1) Objednávateľ má právo:

a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

b) požadovať od CK DAGY s. r. o. informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

c) byť oboznámený v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách s návrhmi zmien v zmluvne dohodnutých službách,

d) požadovať neodkladne odstránenie chýb v poskytovanej službe u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK DAGY s. r. o.,

e) odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok za podmienky uhradenia vypočítanej zmluvnej pokuty.

f) na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,

g) dostať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK DAGY s. r. o. známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto písomné informácie o zájazde posieľa CK DAGY s. r. o. poštou, alebo e-mailom len na jednu adresu, uvedenú objednávateľom. Na základe dohody objednávateľa a CK DAGY s. r. o. môžu byť písomné informácie doručené aj osobne.

h) písomne oznámiť CK DAGY s. r. o. najneskôr 10 dní pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho, alebo iného účastníka uvedeného v zmluve, zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu

nákladov, ktoré CK DAGY s. r. o. v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú a to 10,- EUR za osobu, v prípade využitia leteckej prepravy na pravidelných linkách bude výška poplatku za zmenu stanovená podľa tarifných podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

2) Objednávateľ má povinnosť:

- a) poskytnúť cestovnej kancelárii 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 podľa požiadavky CK,
- b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si 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 DAGY s. r. o. svoje stanovisko k prípadným návrhom zmien v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,
- f) prevziať od CK DAGY s. r. o. doklady potrebné pre čerpanie služieb a riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,
- g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné a pasové 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 DAGY s. r. o. a dodržiavať stanovený program,
- i) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo DAGY s. r. o.,
- j) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok,
- k) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase.

3) K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú súčasťou zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré dostane od CK DAGY s. r. o., 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) odovzdať CK DAGY s. r. o. menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

#### **V. Povinnosti a práva CK DAGY s. r. o.**

1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK DAGY s. r. o..

2) CK DAGY s. r. o. je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

3) CK DAGY s. r. o. nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

4) CK DAGY s. r. o. je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdov, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK DAGY s. r. o. 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.
- 5) CK DAGY s. r. o. má právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde s objednávateľom, ktorý svojim správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu. CK DAGY s. r. o. má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej objednávateľom. Objednávateľ v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých resp. nečerpaných služieb.

## **VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu**

- 1) Ak je CK DAGY s. r. o. nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi v písomnej forme zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ 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 cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny.
- 2) CK DAGY s. r. o. má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK DAGY s. r. o. a objednávateľom, ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 15 osôb, ak nie je dohodnuté inak. Ak CK DAGY s. r. o. zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 pracovných dní pred začiatkom zájazdu.
- 3) CK DAGY s. r. o. 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. Závazok CK DAGY s. r. o. zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.
- 4) Ak CK DAGY s. r. o. odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1), má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK DAGY s. r. o. na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK DAGY s. r. o. môže takýto zájazd ponúknuť. Pri 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 DAGY s. r. o. povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.
- 5) Ak CK DAGY s. r. o. 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 DAGY s. r. o. 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 DAGY s. r. o. povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.
- 7) Ak služby podľa ods. 6) nemožno zabezpečiť, alebo ich objednávateľ neprijme, je CK DAGY s. r. o. povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK DAGY s. r. o. povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým

objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý zmluvne, je CK DAGY s. r. o. 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 DAGY s. r. o. pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške 10,- EUR za jednu zmenu. Ide o zmenu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej v lehote kratšej než 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných podmienok.

9) CK DAGY s. r. o. si po začatí zájazdu vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.

10) V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia a bude nevyhnutné objednávateľa ubytovať v inom ubytovacom zariadení, CK DAGY s. r. o. poskytne náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

## **VII. Odstúpenie od zmluvy**

1) CK DAGY s. r. o. 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 DAGY s. r. o. preukázateľným spôsobom na poštovú alebo elektronickú 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:

a) bez udania dôvodu,

b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku VI. ods.4) týchto Všeobecných podmienok,

c) z dôvodov porušenia povinností CK DAGY s. r. o. vyplývajúcich zo zmluvy.

Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spisania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK DAGY s. r. o., alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK DAGY s.r.o. 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 DAGY s. r. o. zmluvné pokuty.

4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK DAGY s. r. o., ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK DAGY s. r. o. odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK DAGY s.r.o zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

a) 70 a viac dní pred začatím zájazdu 110,- EUR za každú osobu

b) 69 až 22 dní pred začatím zájazdu 50% z vopred stanovenej celkovej ceny

c) 21 až 15 dní pred začatím zájazdu 75 % z vopred stanovenej celkovej ceny

d) 14 a menej dní pred začatím zájazdu 100% z vopred stanovenej celkovej ceny.

V prípade stornovania zájazdu, ktorého súčasťou je letenka na pravidelnej linke, sa zmluvná pokuta za stornovanie letenky vypočíta podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. ods. 2) písm. g) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej celkovej ceny.

6) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

7) CK DAGY s. r. o. má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK DAGY s. r. o. je zároveň povinná vrátiť bezodkladne objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

8) 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).

### **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. 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 DAGY s. r. o. tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zástupca CK DAGY s. r. o. je povinný rozhodnúť o reklamacii ihneď, v rámci svojej kompetencie.

2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a vykonať nápravu, spíše zástupca CK DAGY s. r. o. s klientom písomný záznam s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Záznam podpíše zástupca CK DAGY s. r. o. alebo dodávateľa služby a reklamujúci, ktorý dostane jeden exemplár písomného záznamu.

3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť v CK DAGY s. r. o. bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK DAGY s. r. o. povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.

4) CK DAGY s. r. o. zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK DAGY s. r. o. alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK DAGY s. r. o. nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie.

5) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK DAGY s. r. o. (vis major) alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK DAGY s. r. o. zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

6) CK DAGY s. r. o. upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK DAGY s. r. o. zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť

následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Pri zájazdoch s leteckou, alebo autobusovou dopravou je prvý a posledný deň zájazdu určený na prepravu.

7) CK DAGY s. r. o. nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia 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.

8) Objednávateľ, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý CK DAGY s. r. o. uvádza v informáciách o zájazde.

9) Za riadne poskytnutie dopravy sa považuje aj poskytnutie dopravy so zmenenou trasou, zmenenými prestupnými miestami aj s prípadným časovým nesúlalom jednotlivých liniek, ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo bezprostredne pred zájazdom alebo počas trvania zájazdu. CK DAGY s. r. o. 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.

10) Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nevyhnutných prípadoch možné. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu, programu počas poznávacieho zájazdu a pod. ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo bezprostredne pred zájazdom alebo počas trvania zájazdu. V prípade vyššie uvedených zmien bude CK DAGY s. r. o. bezodkladne informovať objednávateľa.

11) Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie.

12) Zmeny letových časov sa môžu uskutočniť aj krátko pred plánovaným odletom. V prípade omeškania resp. skoršieho odletu alebo priletu lietadla vzniká objednávateľovi právo na kompenzáciu za dobu čakania na letisku alebo nevyčerpané služby súvisiace s pobytom v rozsahu medzinárodne platných predpisov, pričom náhradné plnenie poskytuje letecká spoločnosť. V prípade neposkytnutia náhradného plnenia zo strany leteckej spoločnosti bude CK DAGY s. r. o. toto náhradné plnenie kompenzovať po zájazde.

13) 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. CK DAGY s. r. o. nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi zákazníka. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov sú na ťarchu zákazníka.

## **IX. Cestovné poistenie**

1) Súčasťou ponuky CK DAGY s. r. o. je komplexné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu. V rámci rozsahu komplexného 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 komplexného cestovného poistenia sú uvedené v zmluve o zájazde, presný rozsah krytia a podmienky sú uvedené v informáciách poisťovacej spoločnosti, ktoré objednávateľ dostane od CK DAGY s. r. o..

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 DAGY s. r. o. neprináleží 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 DAGY s. r. o. po 21.01.2014, ak nie je cestovnou kanceláriou DAGY s. r. o.

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) Podpisom zmluvy o zájazde udeľuje objednávateľ súhlas CK DAGY s. r. o. 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 Z.z., a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK DAGY s. r. o., vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK DAGY s. r. o. a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávatel'a. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávatel'a s CK DAGY s. r. o.. 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 za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy o zájazde.

4) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v cenníku CK DAGY s. r. o. o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym k 21.01.2016 a CK DAGY s. r. o. si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávatel'om.