

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie Dagy s r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie Dagy s.r.o. (ďalej iba Všeobecné zmluvné podmienky) sú konkretizovaním všeobecnej právnej úpravy obsiahnutej predovšetkým v Občianskom zákonníku a sú záväzné pre všetky zájazdy obstarávané Cestovnou kanceláriou Dagy s.r.o. (ďalej iba CK Dagy). Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde, ktorú CK Dagy uzatvára s objednávateľom zájazdu.

I. Vznik zmluvného vzťahu 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: a) obstarávateľ, Cestovná kancelária Dagy s. r.o., Mudroňova 2364/46 , 921 01 Piešťany, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene alebo prostredníctvom zmluvných predajcov, b) objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

2) Zmluvný vzťah medzi CK Dagy a objednávateľom vzniká na základe podpísanej Zmluvy o zájazde. Zmluva zaväzuje aj všetky ďalšie osoby v nej uvedené ako cestujúci. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších spolucestujúcich uvedených v Zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov a to solidárne. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby objednávateľ prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK Dagy vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK Dagy.

3) Predmet Zmluvy o zájazde je určený podľa predzmluvných informácií CK Dagy, resp. objednávateľom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných zmluvných podmienok a prípadne podľa osobitných dohodnutých podmienok.

4) Potvrdením Zmluvy o zájazde sa CK Dagy objednávateľovi zaväzuje obstaráť zájazd v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

II. Cenové podmienky 1) Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si objednávateľ objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v Zmluve o zájazde. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

2) Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny objednaných služieb, je CK Dagy oprávnená požadovať zaplatenie odstupného podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok a odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde.

3) Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

4) CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.

III. Platobné podmienky 1) CK Dagy má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

2) CK Dagy má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatať zálohu v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb.

3) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 45 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je objednávateľ povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa a cestujúceho

1) K základným právam objednávateľa a cestujúceho patrí najmä: a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb, b) právo vyžadovať od CK Dagy informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb, c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznamený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách, d) právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok, e) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok, f) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.

2) K základným povinnostiam objednávateľa a cestujúceho patrí najmä: 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 prípadne ďalšie doklady potrebné pre riadne poskytnutie dohodnutých služieb podľa požiadavky CK Dagy, V prípade riadneho nesplnenia tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK Dagy všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK Dagy vznikla. b) zabezpečiť u osôb vo veku do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka v priebehu zájazdu, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje, c) nahlásiť cudzích štátnych príslušníkov uvedených v Zmluve o zájazde, V opačnom prípade CK Dagy nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené. d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných zmluvných podmienok, a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť. e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK Dagy svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb, f) prevziať od CK Dagy doklady potrebné pre čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených, 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 cestujúci, h) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi, i) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK Dagy alebo jej zástupcami, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov, j) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK Dagy, k) rešpektovať

bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK Dagy za neúčast cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb. l) uhradiť škodu, ktorú spôsobil zavineným konaním na dopravnom prostriedku v ubytovacom a inom zariadení alebo inej osobe, m) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa článku VIII. týchto Všeobecných zmluvných podmienok, n) v prípade, že cestujúci porušuje Zmluvu o zájazde tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve o zájazde, je povinný zaplatiť k bežnej cene takto čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa bežnej cene takto čerpaných služieb. Rovnako v prípade, že v rozpore s uzavretou Zmluvou o zájazde služby čerpá osoba, ktorá nebola uvedená v Zmluve o zájazde, je objednávateľ povinný zaplatiť k bežným cenám čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške bežnej ceny takto čerpaných služieb. 3) K povinnostiam objednávateľa ďalej patrí: a) zoznámiť všetkých cestujúcich uvedených v Zmluve o zájazde s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, b) zabezpečiť, aby všetci cestujúci plnili základné povinnosti cestujúcich, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý cestujúci.

V. Povinnosti a práva CK Dagy

- 1) CK Dagy je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.. 2) CK Dagy je povinná mať uzatvorenú Zmluvu o poistení pre prípad úpadku cestovnej kancelárie, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípade úpadku CK Dagy. 3) CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky, b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK Dagy je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK Dagy poskytnutím pomoci cestujúcemu. 4) CK Dagy nie je povinná poskytnúť cestujúcim plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

VI. Zmena dohodnutých podmienok

A. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

- 1) Ak je CK Dagy nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy o zájazde alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy o zájazde. V takom prípade CK Dagy informuje objednávateľa o a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu, b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplataenia odstupného, c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena b) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, d) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd objednávateľovi ponúknutý. Ak objednávateľ odstúpi od Zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, CK Dagy je povinná vrátiť objednávateľovi všetky platby uskutočnené objednávateľom

bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy o zájazde.

2) Zmluvné strany sa dohodli, že CK Dage je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky Zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK Dage bude informovať objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu, v prípade preobsadenia alebo technologických problémov ubytovacej kapacity, za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti.

B. Počas čerpania služieb: 1) CK Dage je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK Dage nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK Dage povinná: - 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 (napr. náhradné ubytovanie rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo - vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo - poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo - poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc, alebo - zabezpečiť iné práva podľa zákona.

2) CK Dage nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK Dage).

VII. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde a odstúpené 1) Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstúpené. 2) Výška odstúpeného zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu. Odstúpené predstavuje skutočne vzniknuté náklady

a) 70 a viac dní pred začatím zájazdu 120,- 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

- 2) Pre určenie počtu dní pri výpočte odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy, teda deň, kedy CK Dage preukázateľne prijala písomné oznámenie o odstúpení. Do tohto počtu dní sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba (deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd). 4) V prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde iba niektorého cestujúceho alebo viacerých cestujúcich uvedených v Zmluve o zájazde z jednej

jednotky ubytovacieho zariadenia sa vypočíta nová celková cena zájazdu pre cestujúcich pre príslušnú ubytovaciu jednotku (napríklad príplatok za jednolôžkovú izbu a podobne). V takomto prípade je objednávateľ povinný zaplatiť okrem odstúpeného podľa článku VII. ods. 2) aj novú celkovú cenu zájazdu pre príslušnú ubytovaciu jednotku a ďalšie náklady vzniknuté týmto odstúpením. 5) V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby. 6) V prípade žiadosti objednávateľa o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej Zmluvy o zájazde na nové podmienky, ak takúto zmenu je CK Dage schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od Zmluvy o zájazde, pričom platia podmienky odstúpeného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak. 7) CK Dage môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu objednávateľovi spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy o zájazde v lehote určenej v Zmluve o zájazde, najneskôr však - 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní, - 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní, - 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK Dage plniť zmluvu o zájazde a CK Dage oznámi objednávateľovi odstúpenie od Zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu. 8) Pri Zmluve o zájazde uzatvorenej mimo predajného miesta je objednávateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpené v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia Zmluvy o zájazde. Oprávnenie objednávateľa podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva objednávateľa odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa prvej vety. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení Zmluvy o zájazde je vylúčené právo objednávateľa odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa tohto odseku. 9) CK Dage má právo odrátať odstúpené od zaplatenej zálohy alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK Dage je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej Zmluvy o zájazde.

VIII. Reklamačné konanie, zodpovednosť za poskytovanie zájazdu

1) CK Dage zodpovedá za porušenie Zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie Zmluvy o zájazde“). CK Dage nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámca zájazdu, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, od hotela alebo od inej organizácie. 2) Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so Zmluvou o zájazde, je objednávateľ, resp. cestujúci povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK Dage alebo jej poverenému zástupcovi. 3) CK Dage je povinná vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so Zmluvou o zájazde, ak je to vzhľadom na okolnosti možné, alebo ak to nespôsobí CK Dage neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia Zmluvy o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. 4) Ak CK Dage nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v Zmluve o zájazde, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o zájazde, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

5) Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 4 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v Zmluve o zájazde alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK Dagy poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku. 6) Ak CK Dagy nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku a ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4 tohto článku, cestujúci má právo a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK Dagy náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených, b) odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie Zmluvy o zájazde. 7) CK Dagy je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 4 písm. a), všetko tohto článku, b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 4 písm. b) tohto článku, c) cestujúci v súlade s odsekom 5 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať, d) cestujúci podľa odseku 6 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám. 8) Objednávateľ má právo uplatniť reklamáciu zájazdu písomnou formou do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde. Ak je to možné, objednávateľ pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku. 9) CK Dagy je povinná odpovedať na reklamáciu písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie. Reklamácia podaná elektronickou poštou (email) sa nepovažuje za platne podanú, pokiaľ nie je zákazníkovi spätne potvrdené jej zaregistrovanie. 10) Objednávateľ má právo na primeranú zľavu podľa odseku 4 písm. b), odseku 5 alebo odseku 6, všetko tohto článku. Ak CK Dagy nepreukáže, že porušenie Zmluvy o zájazde spôsobil objednávateľ alebo cestujúci, je povinná objednávateľovi do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia Zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo objednávateľa požadovať náhradu škody. 11) Objednávateľ je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať aj priamo zmluvnému predajcovi, prostredníctvom ktorého si zájazd zakúpil. Zmluvný predajca je v takom prípade povinný postúpiť doručený podnet CK Dagy bezodkladne. Deň doručenia podnetu zmluvnému predajcovi sa považuje za deň doručenia CK Dagy. 12) Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je cestujúci povinný poskytovať CK Dagy maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom alebo škodám, alebo aby sa ich rozsah znížil. 13) Ak objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK Dagy vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že CK Dagy porušila jeho práva, a tiež ak CK Dagy na reklamáciu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala v zákonom stanovenej lehote, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporov medzi cestovnou kanceláriou a jej klientom je Slovenská obchodná inšpekcia. 14) Pre zabezpečenie správneho postupu pri vybavovaní reklamácií vydáva CK Dagy Reklamačný poriadok, ktorý je k dispozícii na internetovej stránke www.dagy.eu

IX. Cestovné poistenie 1) Súčasťou ponuky zájazdov CK FIFO je cestovné poistenie pre cestujúcich. V rámci rozsahu cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi resp. cestujúcim vzniknú náklady v súvislosti s odstúpením od Zmluvy o zájazde najmä v prípade nehody, ochorenia, úmrtia v rodine a pod. Presný rozsah krytia a podmienky cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti. 2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi objednávateľom resp. cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. V rokovaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovacia spoločnosť v priamom vzťahu k objednávateľovi resp. k cestujúcemu a CK Dagy neprísluší posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

X. Osobné údaje (meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo cestovného dokladu, e-mail, telefónne číslo) sa získavajú v súlade so zákonom 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, keďže ich spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvných, resp. predzmluvných vzťahov vyplývajúcich pre CK Dagy s objednávateľom za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a vyššie uvedeným zákonom, a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK Dagy, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK Dagy a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa.

Objednávateľ vyhlasuje, že je splnomocnený cestujúcimi, ktorých osobné údaje sú uvedené v zmluve, na uvedenie ich osobných údajov do zmluvy a na ich spracovanie. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy.

CK Dagy používa osobné údaje objednávateľa a cestujúcich na základe "Zásad ochrany osobných údajov v spoločnosti Cestovná kancelária Dagy s r.o.", tak ako sú uvedené na internetovej stránke www.dagy.eu.

XI. Záverečné ustanovenia 1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK Dagy len vtedy, ak nie je CK Dagy stanovený či vopred s objednávateľom dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou. 2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné zmluvné podmienky známe, uznáva ich, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma. 3) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté na internetovej stránke www.dagy.eu o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich tlače a CK Dagy si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s objednávateľom. 4) Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2019.