

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o.

1. Definícia pojmov

Zahraničný touroperátor (ďalej len „**touroperátor**“) – je subjektom so sídlom v členskom štáte Európskej únie mimo Slovenskej republiky, ktorý má oprávnenie na podnikanie v oblasti cestovného ruchu. Touroperátor na svoje meno a svoju zodpovednosť, v jazyku platného v krajine svojho sídla, predáva jednotlivé alebo spojené služby cestovného ruchu alebo zájazdy. Touroperátor má zájazdy poistené voči úpadku v zmysle práva platného v krajine sídla.

Mandatár – Settour Slovakia spol. s r.o. - ponúka jednotlivé alebo spojené služby cestovného ruchu alebo zájazdy organizované touroperátormi, v cenách a za podmienok stanovených zmluvnými podmienkami touroperátora.

Cestujúci – fyzická osoba, ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy spoločne a nerozdielne, riadne a včas.

Objednávateľ – je osoba, ktorá s touroperátorom prostredníctvom mandatára a prípadne ďalšej cestovnej agentúry uzavrie zmluvu. Keďže objednávateľ aj cestujúce osoby sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy spoločne a nerozdielne, riadne a včas, ďalej vo VOP uvádzame už iba „cestujúci“

Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) **touroperátora** – predstavujú obchodné podmienky, alebo iné zmluvne dojednané ustanovenia, ktorými sa riadi poskytovanie služieb jednotlivých touroperátorov. Zmluvné podmienky upravujúce zmluvný vzťah klienta s touroperátorom sú uvádzané a právne záväzné v jazyku a podľa práva platného v krajine sídla touroperátora. Mandatár poskytuje klientom prostredníctvom verejnej služby „Google translate“ informatívny preklad do slovenského jazyka. Mandatár nenesie zodpovednosť za prípadné nepresnosti, ktoré vzniknú v dôsledku informatívneho prekladu. Obsah týchto všeobecných obchodných podmienok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

VOP Mandatára – tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú vzťahy vznikajúce medzi cestujúcimi a prípadne cestovnou agentúrou a mandatárom touroperátora pri objednávaní jednotlivých alebo spojených služieb cestovného ruchu alebo zájazdov. Obsah týchto všeobecných obchodných podmienok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Cestovná agentúra – sprostredkúva predaj jednotlivých alebo spojených služieb cestovného ruchu a zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu/ touroperátora. Zmluva sa musí uzatvoriť v mene, v cenách, za platobných a všeobecných obchodných podmienok cestovnej kancelárie/ touroperátora a mandatára pre ktorú sa zájazd sprostredkúva. Prevádzkovanie je podnikaním na základe živnostenského oprávnenia. Cestovná agentúra nemá zákonnú povinnosť, byť poistená voči úpadku.

Online objednávka – cestujúci vyplnením nevyhnutných údajov o cestujúcich na našich webových sídlach spolu s výberom objednaných služieb prejavuje súhlas na vytvorenie zmluvy a platobného avíza.

Paušálny zájazd (ďalej len „**zájazd**“) – je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty, zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny, ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu pod označením „zájazd“. Touroperátor má zákonnú povinnosť, mať zájazdy poistené voči úpadku.

Služba cestovného ruchu – jednotlivá/samostatná služba cestovného ruchu, napr. ubytovanie vrátane stravovania bez dopravy alebo letenka. V zmysle zákona sa nejedná o zájazd.

Predzmluvné informácie – informácie o službách cestovného ruchu alebo o zájazde poskytované pred uzatvorením zmluvy, ktoré obsahujú: všeobecné informácie o objednaných službách cestovného ruchu, cestovná agentúra, poznámky touroperátora, dôležité informácie, platobné podmienky, touroperátor, poistenie proti úpadku touroperátora pre paušálne zájazdy, formulár štandardných informácií, VOP touroperátora, VOP mandatára, dôležité informácie, informácie o zdravotných, pasových a vízových predpisoch, cestovné pokyny, poistné podmienky, atď.. Predzmluvné informácie sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Zmluva – zmluva uzavretá medzi cestujúcim a touroperátorom, sprostredkovaná mandatárom a prípadne ďalšou cestovnou agentúrou obsahuje dojednanie práv a povinností zmluvných strán pri poskytovaní a čerpaní dohodnutých služieb. Súčasťou zmluvy sú všetky doklady a informácie, ktoré cestujúci obdrží, alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu a to najmä detailné informácie obsiahnuté v predzmluvných informáciách. Neoddeliteľnou podmienkou vzniku zmluvy je úhrada ceny na účet CK. Zmluva bude zo strany CK právoplatná po vystavení faktúry CK so zaúčtovanou požadovanou platbou.

2. Vznik zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah medzi zahraničným touroperátorom (ďalej len „**touroperátor**“) zastúpeným mandatárom SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o. (ďalej len „**CK**“) na jednej a cestujúcim na druhej strane vzniká na základe cestujúcim (prípadne cestovnou agentúrou) podpísanej záväznej zmluvy alebo online objednávky na www.settour.sk, www.malyprinc.sk, www.safari.sk, www.maldivy.sk. Neoddeliteľnou podmienkou vzniku zmluvy je úhrada ceny na účet CK. Zmluva/objednávka bude zo strany CK právoplatná po vystavení faktúry CK so zaúčtovanou požadovanou platbou, dovtedy si touroperátor/CK vyhradzuje možnosť zmeny ceny, prípadne zrušenia objednávky/zmluvy. Zmluvou a aj objednávkou cestujúci potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obchodnými podmienkami vybraného touroperátora, ak sa jedná o ich služby a s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami CK. V prípade služieb touroperátora majú pritom podmienky príslušného touroperátora s výnimkou ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok CK o objednávaní služieb, uzatváraní zmluvy a o platobných podmienkach pred týmito všeobecnými obchodnými podmienkami CK prednosť.

3. Platobné podmienky

CK má právo na zaplatenie celkovej ceny služieb pred ich poskytnutím. CK je oprávnená požadovať platbu vopred už pri uzatváraní zmluvy, spravidla požaduje platbu vo výške minimálne 50% z celkovej ceny objednaných služieb (vrátane doplnkových služieb). Doplatok celkovej ceny je cestujúci povinný uhradiť najneskôr 38 dní pred plnením zmluvy, ak nie je v konkrétnom prípade stanovené inak. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 38 dní pred plnením zmluvy a v osobitne určených prípadoch je cestujúci povinný uhradiť pri uzatváraní zmluvy 100% celkovej ceny objednaných služieb. Pri službách touroperátorov ako napr.: XFTI, X5VF, XDER, XMWR, XALL, BigXtra, skupina LMX, SLRD, pri samostatných letenkách a poistnom, požaduje CK zálohu 100% už pri objednávke. Platba sa vykonáva v hotovosti alebo bankovým prevodom. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny alebo doplatku cestujúcim je CK oprávnená neposkytnúť služby, neuzatvoriť zmluvu a od už uzatvorenej zmluvy odstúpiť s tým, že náklady spojené so zrušením zmluvy a odstupné hradí cestujúci (prípadne cestovná agentúra).

4. Cena

Cenou za služby (za plnenie zmluvy) sa rozumie súhrnná cena uvedená v zmluve. Základná cena, pokiaľ nie je uvedené inak, nezahŕňa: cestovné poistenie, víza a miestne taxy a iné náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy. Ceny touroperátorov uvedené v rezervačných systémoch, na webových sídlach, v katalógoch a na ponukových listoch sú platné výhradne pre individuálnych klientov (štátna príslušnosť SR). Riziko prípadného doplatku na skupinovú cenu (nad 8 osôb) alebo neposkytnutia služieb znáša cestujúci. Touroperátor/ poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo odmietnuť potvrdenie záväznej objednávky alebo zrušiť záväznú objednávku bez nároku na odstupné. Prípadné zľavy, vyhlásené CK v dobe po dátume úhrady alebo po podpise zmluvy, nezakladajú právo cestujúceho na zľavnenú cenu. CK je oprávnená pred plnením zmluvy jednostranným úkonom zvýšiť jej súhrnnú cenu v prípade, že dôjde k zvýšeniu ceny

a) za dopravu vyplývajúcej zo zmien cien pohonných hmôt, tzv.

palivových príplatkov, alebo iných zdrojov energie,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby tretej osoby, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových a prístavných poplatkov,

c) výmenných kurzov mien

Oznámenie o zvýšení celkovej ceny zašle CK cestujúcemu pred plnením zmluvy, v prípade zázjazu najneskôr 20 dní pred jeho začiatkom. Ak bude CK nútená zvýšiť celkovú cenu za plnenie zmluvy za iných ako hore uvedených podmienok, v prípade zázjazu, ak CK prekročí hranicu 8% celkovej ceny zázjazu, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy (ďalej čl. 5).

5. Základné práva a povinnosti cestujúceho

5.1 K základným právam cestujúceho patria:

a) Právo na riadne poskytnutie objednaných služieb.

b) Právo byť oboznámený s prípadnými zmenami rozsahu objednaných služieb a celkovej ceny.

c) Právo zrušiť svoje čerpanie služieb kedykoľvek pred plnením zmluvy, a to odstúpením podľa čl. 6 týchto podmienok.

d) Právo postúpiť zmluvu inej osobe. Oznámenie o postúpení zmluvy inej osobe spoločne so súhlasom tretej osoby ako nového cestujúceho s postúpením je cestujúci povinný doručiť CK na trvanlivom nosiči v primeranej lehote, najneskôr však 7 dní pred začiatkom zázjazu resp. pred plnením zmluvy, ak nie je v konkrétnom prípade dohodnutá iná lehota. Pôvodný a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov v súlade s čl. 8 týchto podmienok.

f) Právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza v zmluve a v ďalších dokumentoch.

g) Právo dostať kópiu dokladu o povinnom zmluvnom poistení CK pre prípad úpadku obsahujúci označenie a kontakt poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poistnej udalosti, pokiaľ kombinácia služieb zvolených cestujúcim spĺňa znaky zázjazu. Pri predaji zázjazu touroperátora právo dostať kópiu dokladu ich povinného zmluvného poistenia pre prípad úpadku a ich oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zázjazdu a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu.

5.2 K základným povinnostiam cestujúceho patria:

a) Poskytnúť CK súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, hlavne úplné, správne a pravdivé osobné údaje. Meno a priezvisko je nutné uviesť podľa elektronicky čitateľného kódu v platnom cestovnom doklade. Poplatky za nesprávne poskytnuté údaje znáša cestujúci. Prípadne vyplniť potrebné tlačivá a predložiť potrebné doklady (fotografie,

pas, formuláre žiadosti o víza, súhlas zákonného zástupcu pri účasti osoby mladšej ako 18 rokov bez jeho sprievodu a pod.)

b) Zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov sprievod a dohľadospelého účastníka v priebehu plnenia zmluvy, podobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje. Minimálny vek aspoň jednej osoby v každej izbe je 21 rokov.

c) Nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov už pri objednávke.

d) Zaplatiť cenu za plnenie zmluvy v súlade s čl. 3 týchto podmienok; pokiaľ neuhradí cestujúci celkovú cenu za plnenie zmluvy v stanovenom termíne, má CK právo od zmluvy odstúpiť a účtovať zodpovedajúce odstupné.

d) Bez zbytočného odkladu oznámiť CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dojednaných služieb.

e) Prevziať od CK doklady potrebné k čerpaniu služieb.

f) Dostaviť sa v stanovenom čase na určené miesto so všetkými dokladmi požadovanými v cestovných pokynoch.

g) Pri cestách do zahraničia mať u seba všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín (platný cestovný doklad, doklad o zdravotnom poistení, očkovací preukaz, atď., pokiaľ sú vyžadované).

Takisto je povinný informovať sa o aktuálnych vstupných podmienkach u zastupiteľských orgánov krajiny kam cestuje, resp. krajín, ktoré bude prechádzať a potrebné podmienky splniť.

h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo CK alebo touroperátorom 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 cestujúcimi, konajú orgány činné v trestnom alebo priestupkovom konaní.

i) Zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť, alebo obmedzovať ostatných odberateľov služieb.

j) Uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom či inom zariadení, kde čerpal služby podľa zmluvy.

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

6.1 Pred plnením zmluvy

a) Pokiaľ nastanú okolnosti, ktoré CK bránia poskytnúť služby podľa dohodnutých podmienok, je povinná zabezpečiť potrebné zmeny (napr. služieb, programu, trasy, alebo ceny) alebo služby zrušiť. V prípade zázjazu uvedené platí, ak sa jedná o neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti. Takéto zmeny je CK povinná oznámiť cestujúcemu bez zbytočného odkladu.

b) Cestujúci má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy, prípadne na prevod zaplatenej čiastky na úhradu ceny náhradného plnenia bez akéhokoľvek odstupného:

- pri zrušení služieb CK alebo príslušným touroperátorom
- pri podstatnej 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, zmena prepravcu, zmena časov letov.

c) Ak cestujúci s podstatnými zmenami nesúhlasí, má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného a právo na vrátenie zaplatenej ceny, zálohy a prípadných iných platieb do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení. Pokiaľ cestujúci neodstúpi od zmluvy v lehote 3 dní od doručenia oznámenia o podstatných zmenách, má sa za to, že so zmenami súhlasí a právo odstúpiť zaniká. d) CK si pri skupinových a poznávacích zázjazdoch a v prípadoch, kedy je to osobitne uvedené, vyhradzuje právo zrušiť zázjad od zmluvy, pokiaľ nie je dosiahnutý minimálny počet cestujúcich osôb uvedených v podmienkach cesty. O zrušení zázjazu a odstúpení od zmluvy je CK povinná cestujúceho informovať najneskôr 20 dní pred odjazdom, ak ide o zázjad na viac

ako 6 dní, 7 dní pred odjazdom, ak zájazd trvá od 2 do 6 dní a 48 hodín pred odjazdom pri zájazde na menej ako 2 dni.

6.2 Počas plnenia zmluvy

a) CK 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 CK povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite, aby boli pokiaľ možno zhodné, alebo podobné pôvodným podmienkam, resp. zodpovedajúce charakteru služieb,
- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu neposkytnutých služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie a poskytnúť cestujúcemu zľavu z ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny a neboli poskytnuté v plnom rozsahu a kvalite.

V prípade, že CK zabezpečí ako náhradné plnenie služby rovnakej alebo vyššej kvality (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej triedy, preprava inou leteckou spoločnosťou a pod.), sú ďalšie nároky cestujúceho voči CK vylúčené.

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

b) Prvý a posledný deň sú určené predovšetkým na zabezpečenie dopravy a transferov a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle teda nemožno reklamovať eventuálne „skrátenie“ pobytu.

c) V prípade individuálnej dopravy - CK neručí za prípadné oneskorenie z technických príčin/technická porucha na vozidle cestujúceho, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preťaženia komunikácií, hraničných prechodov, štrajkov, či vyššej moci; cestujúci musí pri plánovaní pripojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť výraznejšieho meškania. V prípade oneskorenia pri individuálnej doprave nevzniká cestujúcemu právo na odstúpenie od zmluvy ani na zľavu či iné odškodnenie. Cestujúci je povinný informovať ubytovacie zariadenie o neskoršom príchode.

7. Odstúpenie od zmluvy zo strany cestujúceho a odstúpenie

Cestujúci 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) potvrdené zo strany CK. Pokiaľ cestujúci odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť CK prípadné odstúpené. Ak ide o služby zahraničného touroperátora odstúpené sa účtuje v súlade s jeho podmienkami. V prípade storna jednej osoby vo viac lôžkovej izbe, okrem odstúpeného za stornovanú osobu, musí zostávajúca osoba doplatiť za menšiu obsadenosť izby. Pokiaľ cestujúci v termíne podľa zmluvy nezačne odoberať služby alebo svojou vinou služby zmešká a neoznámí CK (prostredníctvom cestovnej agentúry) alebo mu okolnosti neumožňujú ich odobrať, má CK nárok na úhradu celkovej ceny všetkých objednaných služieb. V prípade, že cestujúci v priebehu poskytovania služieb svojvoľne neodoberie alebo úplne nevyčerpá službu, nemá nárok na finančnú náhradu za nečerpané služby.

V prípade zmeny cestujúceho podľa čl. 5 písm. d) (práva cestujúceho) účtuje CK poplatok podľa sadzieb príslušného touroperátora, o ktorej službe sa jedná a poplatky podľa čl. 8 písm.

a). Zmena termínu sa považuje za storno za odstúpené a novú objednávku za aktuálne ceny.

Storno podmienky pre služby CK:

- viac ako 30 dní pred plnením zmluvy – odstúpené 50% z ceny,
- 29 - 5 dní pred plnením zmluvy – odstúpené 90% z ceny,
- menej než 5 dní pred - nenastúpenie na zájazd alebo inú službu – odstúpené 100% z ceny .

8. Servisné poplatky CK

Za vykonanie zmeny v záväznej objednávke alebo zmluve služieb zahraničného touroperátora k poplatkom dodávateľa dotknutých služieb Settour účtuje Partnerovi nasledujúce poplatky:

- a. Všetky zmeny / doplnenia v rezervácii zájazdov: **50 €**
 - zmena v osobných údajoch alebo zámena cestujúceho za rezerváciu
 - zmena v rámci zmluvy (hotel, transfer, strava, negarantovaná požiadavka a pod.) za rezerváciu
 - doplnenie zmluvy (batožina, zvieratá a pod.) za rezerváciu
 - doplnenie zmluvy – seating za osobu
 - zadávanie údajov APIS/TSA za osobu
 - vybavenie elektronických víz za osobu
- b. Poplatok za zmenu termínu objednanej Služby (prebookovanie) **100 €** za objednávku, okrem skutočného poplatku touroperátora
- c. Vypracovanie skupinovej ponuky: nevratná záloha **200 €** za požiadavku
- d. Vystavenie letenky pre Non IATA agentúry na základe ich vlastnej rezervácie je **15 €** / letenka.
- e. Zmena alebo storno letenky pre Non IATA agentúry na základe ich vlastnej rezervácie je **50 €** / letenka.
- f. Uplatnenie pohľadávky: **50 €** / urgencia
- g. V prípade zrušenia zájazdu zo strany touroperátora z akéhokoľvek dôvodu, vrátane vyššej moci (zatvorenie hraníc, zrušenie medzinárodných autobusových, vlakových a leteckých spojov, vyhlásenie pandémie a epidémie a vyhlásenie zákazu vychádzania), bude Settour účtovať zákazníkovi spracovateľský poplatok 10% z celkovej ceny zájazdu, nezávisle od stornopoplatku touroperátora.
- h. V prípade zrušenia zájazdu zo strany zákazníka alebo cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry z akéhokoľvek dôvodu, vrátane vyššej moci (zatvorenie hraníc, zrušenie medzinárodných autobusových, vlakových a leteckých spojov, vyhlásenie pandémie a epidémie a vyhlásenie zákazu vychádzania), bude Settour účtovať zákazníkovi spracovateľský poplatok 10% z celkovej ceny zájazdu, nezávisle od stornopoplatku touroperátora.

9. Oznamovacia povinnosť cestujúceho, reklamácie a zodpovednosť za škody

Ak niektorá zo služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou alebo príslušnými právnymi predpismi, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Ak niektorá zo služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou alebo príslušnými právnymi predpismi, je cestujúci povinný všetky svoje výhrady bezodkladne oznámiť v mieste vzniku sprievodcovi/delegátovi príslušného touroperátora, prípadne telefonicky priamo príslušnému touroperátorovi, prípadne vedúcemu prevádzky poskytujúcej služby alebo inému

zodpovednému pracovníkovi tak, aby mohla byť uskutočnená náprava včas na mieste.

Pokiaľ sa nedostatok nepodarí odstrániť, spíše sprievodca/delegát príslušného touroperátora, prípadne iný zodpovedný pracovník s cestujúcim reklamačný protokol.

Podmienkou prijatia reklamácie je súčinnosť na mieste potrebná k zabráneniu reklamácie, aby k eventuálnym škodám neprišlo alebo aby boli čo najmenšie.

Reklamáciu je nutné uplatniť v pobočke cestovnej agentúry, ktorú sprostredkoval uzatvorenie zmluvy. Svoje nároky z reklamácie musí cestujúci uplatniť písomne bez zbytočného odkladu. CK neručí za úroveň cudzích služieb, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo v inej organizácii. Ak príde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (*vis maior*) alebo okolnostiam na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo sčasti nevyužije objednané služby, nevzniká cestujúcemu nárok na zľavu z ceny týchto služieb ani iné nároky. Ak preruší CK zájazd z vyššej moci, je povinná vykonať všetky opatrenia na dopravu cestujúceho späť.

CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená:

- cestujúcim,
- treťou osobou, pričom v prípade zájazdu to platí, pokiaľ tretia osoba neposkytuje služby v rámci zájazdu a ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť,
- neodvrátiteľnou a mimoriadnou udalosťou.

Stratu, poškodenie, či oneskorené dodanie batožiny reklamuje vždy cestujúci priamo u prepravcu. Výška náhrady škody týkajúcej sa leteckej prepravy sa riadi ustanoveniami medzinárodných dohôd.

10. Poistenie

10.1 Povinné zmluvné poistenie CK, ak by sa náhodou dostala do úpadku

10.2 Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu poskytované priamo CK, sú kryté voči úpadku CK v zmysle zákona o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu č. 170/2018 Z.z. Poistná zmluva platí len pre osoby prihlásené na zájazd alebo spojené služby cestovného ruchu poskytované priamo CK. V prípade poistnej udalosti (úpadku CK) Union poisťovňa, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, SR, poskytne cestujúcemu poistné plnenie vo výške ceny neposkytnutého zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, maximálne do výšky uhradenej ceny alebo zálohy. V prípade, že cestujúcemu nebude poskytnutá ním zaplatená doprava, z miesta pobytu v zahraničí na územie SR, Union poisťovňa, a.s. uhradí náklady na túto dopravu, ak je táto súčasťou zájazdu alebo spojenej služby cestovného ruchu, vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. V prípade, že cestujúcemu nevráti CK rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, Union poisťovňa, a.s. uhradí tento rozdiel cestujúcemu. Nároky musia byť uplatnené v Union poisťovňa, a.s. do 30 dní odo dňa, v ktorom mal byť zájazd skončený. Poistnú udalosť je možné oznámiť poisťovní písomne na vyššie uvedenej adrese, resp. aj telefonicky alebo e-mailom.

10.3 Povinné zmluvné poistenie touroperátora, ak by sa náhodou dostal do úpadku

Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu poskytované priamo touroperátom, sú kryté voči úpadku CK v zmysle zákona o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu. Podmienky a kontakty jednotlivých touroperátorov sú uvedené v predzmluvných informáciách, v zmluve o obstaraní služieb cestovného ruchu a na webovom sídle CK.

10.4 Cestovné poistenie cestujúceho

CK môže sprostredkovať cestujúcemu cestovné poistenie (liečebné náklady, batožina, úraz, zodpovednosť za škodu, storno). Poistná

zmluva na poistenie cestujúceho vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou. V prípade poistných udalostí cestujúci komunikuje priamo s poisťovňou. CK nehradí poplatky za lekárske ošetrenie a pod.

11. Spracovanie osobných údajov

Spracovanie osobných údajov prebieha v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov - GDPR) v spojení so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bližšie informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajov a súvisiacich právach cestujúcich sú na webovom sídle CK a touroperátora.

12. Záverečné ustanovenie

Prípadné spory ohľadne priamych služieb sa bude CK snažiť vyriešiť. Cestujúci, ako spotrebiteľ, má podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov právo podať na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo iný subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov s pôsobnosťou v oblasti služieb cestovného ruchu zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V prípade sporu ohľadne služieb touroperátora má cestujúci, ako spotrebiteľ, podľa nariadenia EÚ č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov právo podať sťažnosť na alternatívne mimosúdne riešenie elektronicky prostredníctvom európskej platformy pre riešenie sporov online na internetovej stránke zriadené Komisiou EÚ. V prípade potreby môžu byť spory so touroperátorom predložené príslušným súdom.

Tieto všeobecné obchodné podmienky vstupujú do platnosti dňa 01. januára 2020. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení nemá vplyv na celkovú platnosť podmienok a uzatvorenej zmluvy.

SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o.
Lazaretská 29
811 09 Bratislava
IČO: 36179825

Stav 1.9.2020