

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

1. Vznik zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah medzi cestovnou kanceláriou alebo mandatórom SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o. (ďalej len CK) a zákazníkom vzniká na základe zákaznikom (prípadne jeho zmocneným zástupcom) podpísanej záväznej Zmluvy o obstaraní zájazdu/služieb cestovného ruchu (ďalej len zmluva) alebo online objednávky na www.settour.sk, www.malyprinc.sk, www.safari.sk, www.maldivy.sk, písomnou objednávkou alebo zmluvou uzatvorenou splnomocneným predajcom a úhradou na účet CK. Objednávkou zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí so Všeobecnými zmluvnými podmienkami vybraného zahraničného touroperátora a CK. Písomným potvrdením zmluvy sa CK zaväzuje zákazníkovi zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu a kvalite.

2. Platobné podmienky

CK má právo na zaplatenie celkovej ceny služieb pred ich poskytnutím. CK je oprávnená požadovať zálohu vo výške minimálne 50% z celkovej ceny objednaných služieb (vrátane doplnkových služieb), doplatok celkovej ceny je zákazník povinný uhradiť najneskôr 31 dní pred plnením zmluvy. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 31 dní pred plnením zmluvy je zákazník povinný uhradiť 100% celkovej ceny objednaných služieb. Pri službách touroperátorov XFTI, X5VF, XNEC, XTOC, YNEC, YTOC, XOGÉ, XDER, XMWR, XALL, GoBucher, BigXtra a pri samostatných letenkách, požaduje CK zálohu 100% pri objednávke. Platba sa vykonáva v hotovosti alebo bankovým prevodom. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny za plnenie zmluvy alebo doplatku zákaznikom je CK oprávnená neposkytnúť služby a od zmluvy odstúpiť s tým, že náklady spojené so zrušením zmluvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

3. Cena

Cenou za služby (za plnenie zmluvy) sa rozumie súhrnná cena uvedená v zmluve. Základná cena, pokiaľ na zmluve nie je uvedené inak, nezahŕňa: víza, miestne taxy a poistenie. Ceny sú platné pre občanov SR. Prípadné zľavy, vyhlásené CK v dobe po dátume podpisu zmluvy, nezakladajú právo zákazníka na zľavnenú cenu. CK je oprávnená pred plnením zmluvy jednostranným úkonom zvýšiť jej súhrnnú cenu v prípade, že dôjde k zvýšeniu ceny za dopravu vrátane cien pohonných hmôt, palivových príplatkov a podobne, ktoré stanovujú dopravcovia a letecké spoločnosti. Písomné oznámenie o zvýšení celkovej ceny zašle CK zákazníkovi pred plnením zmluvy. Ak bude CK nútená zvýšiť celkovú cenu za plnenie zmluvy za iných ako hore uvedených podmienok, navrhne zákazníkovi zmenu zmluvy. (ďalej bod 5.)

4. Práva a povinnosti zákazníka

K základným právam zákazníka 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 tejto zmluvy, a to odstúpením podľa čl. 6 týchto podmienok.
- d. Právo písomne oznámiť CK, že plnenie vyplývajúce zo zmluvy bude miesto neho čerpať iná osoba. Súčasne s oznámením je povinný CK doručiť prehlásenie nového zákazníka, že súhlasí so zmluvou a splňuje všetky podmienky tak, aby mohla byť zmluva v jeho prospech plnená. Pôvodný a nový zákazník spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie celkovej ceny a nákladov, ktoré CK vzniknú v súvislosti so zmenou zákazníka.
- e. Právo na reklamáciu nedostatkov v súlade s článkom 8. týchto podmienok.
- f. Právo na ochranu údajov, ktoré uvádza v zmluve a v ďalších dokumentoch, pred nepovolanými osobami.
- g. Právo dostať doklad o povinnom zmluvnom poistení CK pre prípad úpadku obsahujúci označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťnej udalosti, pokiaľ kombinácia služieb zvolených zákaznikom spĺňa znaky zájazdu podľa Zákona 281/2001 Zb. zo dňa 14. júna 2001.

K základným povinnostiam zákazníka patria:

- a. Poskytnúť CK súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, hlavne úplné, správne a pravdivé údaje: meno, priezvisko podľa platného pasu, prípadne vyplnenie potrebných tlačív a predloženie potrebných dokladov (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 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu plnenia zmluvy, podobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb ktorých zdravotný stav to vyžaduje.
- c. Nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov pred záväznou objednávkou.
- d. Zaplatiť cenu za plnenie zmluvy v súlade s čl. 3 týchto podmienok; pokiaľ neuhradí zákazník celkovú cenu za plnenie zmluvy v stanovenom termíne, má CK právo od zmluvy odstúpiť a účtovať zodpovedajúci stornopoplatok.
- e. Bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dojednaných služieb.
- f. Prevziať od CK doklady potrebné k čerpaniu služieb.
- g. Dostaviť sa v stanovenom čase na miesto zrazu so všetkými dokladmi požadovanými v cestovných pokynoch.
- h. Pri cestách do zahraničia mať u seba všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín (cestovný doklad, doklad o zdravotnom poistení, očkovací preukaz, atď., pokiaľ sú vyžadované). Takisto je povinný informovať sa o aktuálnych vstupných podmienkach u zastupiteľských orgánov krajiny kam cestuje, resp. krajín, ktoré bude prechádzať a potrebné podmienky splniť.
- i. Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo inej cestovnou kanceláriou/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 účastníkmi zájazdu, konajú orgány činné v trestnom alebo priestupkovom konaní.
- j. Zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť, alebo obmedzovať ostatných odberateľov služieb.
- k. Uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom či inom zariadení kde čerpal služby zabezpečené podľa zmluvy.

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

5.1 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. Takéto zmeny je CK povinná oznámiť zákazníkovi bez zbytočného odkladu.
- b. Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy, prípadne na prevod zaplatenej čiastky na úhradu ceny náhradného plnenia bez akýchkoľvek stornopoplatkov:
 - pri zrušení služieb cestovnou kanceláriou
 - pri závažnej zmene programu, trasy, miesta ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za služby; za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho objektu, pokiaľ je náhradný objekt rovnakej, alebo vyššej kategórie, zmena poradia miest navštívených po trase, zmena príjazdovej (odjazdovej) trasy/zmena časov letov z dopravných, bezpečnostných a podobných dôvodov.
- c. V prípade ak zákazník so zmenami nesúhlasí, má objednávateľ právo písomne odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia storno poplatkov. Pokiaľ zákazník neodstúpi od zmluvy v lehote 3 dní od doručenia oznámenia o zmenách, má sa za to, že so zmenami súhlasí.
- d. CK si pri skupinových a poznávacích zájazdoch vyhradzuje právo zrušiť zájazd pokiaľ nie je dosiahnutý minimálny počet cestujúcich osôb uvedených v podmienkach cesty. O zrušení služieb je CK povinná zákazníka informovať najneskôr 7 dní pred odjazdom.

5.2 V priebehu 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 zákazníkovi zaplatenú cenu neposkytnutých služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie.
- poskytnúť zákazníkovi zľavu z ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny zájazdu a neboli poskytnuté v plnom rozsahu a kvalite.

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

CK si vyhradzuje právo na zmenu vecného a časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, štrajk, dopravné problémy, nešťastia 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 „skrátene“ pobyty.

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

6. Odstúpenie od zmluvy zo strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kedykoľvek pred plnením zmluvy od zmluvy odstúpiť. Toto odstúpenie musí byť písomné. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie (storno) doručené cestovnej kancelárii. Pokiaľ zákazník odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť CK prípadné stornopoplatky. Stornopoplatok sa účtuje v súlade so storno podmienkami príslušného zahraničného touroperátora. V prípade storna jednej osoby v dvojlôžkovej izbe, okrem stornopoplatku za stornovanú osobu, musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za jednolôžkovú izbu. Pokiaľ zákazník v termíne podľa zmluvy nezačne odoberať služby alebo svojou vinou služby zmešká alebo mu okolnosti neumožňujú ich odobrať, má CK nárok na úhradu celkovej ceny všetkých poskytovaných služieb. V prípade, že zákazník v priebehu poskytovania služieb svojvoľne neodoberie alebo úplne nevyčerpá službu, nemá nárok na finančnú náhradu za nečerpané služby.

V prípade zmeny mena zákazníka podľa písm. d. čl. 4. (práva zákazníka) účtuje CK poplatok podľa sadzieb jednotlivých touroperátorov a poplatky podľa bodu 7. písm. a). Zmena termínu sa považuje za storno za stornopoplatok a novú objednávku za aktuálne ceny.

Storno podmienky pre produkty SETTOUR SLOVAKIA:

- viac ako 30 dní pred nástupom na zájazd - 50% z ceny zájazdu
- 29 – 5 dní pred nástupom na zájazd - 90% z ceny zájazdu
- 5 dní - nenastúpenie na zájazd - 100% z ceny zájazdu

7. Servisné poplatky Settour

Za vykonanie zmeny v záväznej objednávke zahraničného touroperátora má Settour právo účtovať nasledujúce poplatky (okrem poplatkov dodávateľa dotknutých služieb). Poplatky je možné účtovať aj ako samostatnú položku.

- Poplatok za vybavovanie zmeny v osobných údajoch cestujúcich: 30 € za osobu
- Poplatok za doplnenie rezervácie (batožina, zvierá a podobné): 30 € za každú požiadavku
- Poplatok za doplnenie rezervácie - seating: 10 € za každú osobu/segment
- Poplatok za zadávanie údajov APIS/TSA: 10 € za každú osobu
- Poplatok za vybavenie elektronických víz: 30 € za osobu
- Nevratná záloha za vypracovanie skupinovej ponuky: 200 € /požiadavka

8. Reklamácie, zodpovednosť za škody

V prípade, že rozsah alebo kvalita poskytovaných služieb je nižšia ako bola vopred dohodnutá, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu. Reklamáciu je nutné uplatniť v pobočke cestovnej kancelárie alebo agentúry, ktorá sprostredkovala uzatvorenie zmluvy. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť písomne bez zbytočného odkladu, v zmysle reklamačných podmienok príslušného touroperátora*. Podmienkou prijatia písomnej reklamácie je súčinnosť na mieste potrebná k zabráneniu reklamácie, aby k eventuálnym škodám neprišlo alebo aby boli čo najmenšie. Pri vzniku nedostatkov v plnení je zákazník povinný všetky svoje výhrady bezodkladne oznámiť v mieste vzniku sprievodcovi/delegátovi touroperátora, prípadne telefonicky priamo 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 touroperátora, prípadne iný zodpovedný pracovník so zákazníkom reklamačný protokol.

CK neručí za úroveň cudzích služieb u akcií, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo inej organizácii. Ak príde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (vis major) alebo okolnostiam na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na zľavu z ceny týchto služieb. Ak preruší CK zájazd z vyššej moci, je povinná vykonať všetky opatrenia na dopravu cestujúceho späť.

CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená:

- zákazníkom
- treťou osobou pokiaľ nie je spojená s poskytovaním služieb
- neodvratiteľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno požadovať
- leteckou spoločnosťou.

Stratu, poškodenie, či oneskorené dodanie batožiny reklamuje vždy zákazník priamo u prepravcu.

Výška náhrady škody týkajúcej sa leteckej prepravy sa riadi ustanoveniami medzinárodných dohôd uzavretých vo Varšave, Haagu a Guadalajare a v prípade letov do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

9. Poistenie

9.1 Povinné zmluvné poistenie CK

Zájazdy organizované touroperátorom SETTOUR SLOVAKIA spol. s.r.o. sú kryté voči úpadku CK v zmysle zákona o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr č. 281/2001 Z.z.. Poistná zmluva platí len pre osoby prihlásené na zájazd. V prípade poistnej udalosti (úpadku CK) Union poisťovňa, a.s., Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava, SR poskytne objednávateľovi zájazdu poistné plnenie vo výške ceny neposkytnutého zájazdu, maximálne do výšky uhradenej ceny za zájazd alebo uhradenej zálohy za zájazd. V prípade, že objednávateľovi zájazdu 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, vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. V prípade, že objednávateľovi nevráti CK rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu, Union poisťovňa, a.s. uhradí tento rozdiel objednávateľovi zájazdu. 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 písomne na vyššie uvedenej adresu, resp. aj iným spôsobom.

9.2 Cestovné poistenie zákazníka

CK môže sprostredkovať zákazníkovi cestovné poistenie. Poistná zmluva na poistenie zákazníka vzniká priamo medzi zákazníkom a poisťovňou. V prípade poistných udalostí zákazník komunikuje priamo s poisťovňou. CK nehradí poplatky za lekárske ošetrenie a pod.

* Reklamačná doba zahraničných touroperátorov je kratšia ako je ustanovené zákonmi platnými v SR.

10. Súhlas so spracovaním osobných údajov

Objednaním služieb cestovného ruchu, vrátane služieb objednaných prostredníctvom webových stránok CK SETTOUR SLOVAKIA: www.settour.sk, www.malyprinc.sk, www.safari.sk, www.maldivy.sk, dáva objednávateľ CK výslovný súhlas na spracúvanie svojich osobných údajov vrátane rodného čísla a čísla cestovného dokladu, nutných k uzatvoreniu obchodno-záväzkového vzťahu spojeného s poskytnutou službou v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vytvorenie podmienok pre splnenie záväzkov CK vyplývajúcich z obchodno-záväzkového vzťahu, najmä zabezpečenie kontaktu na objednávateľa a ostatných účastníkov zájazdu a spracovanie podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu. Poskytované údaje budú sprístupnené iba zamestnancom CK a osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované CK ponúkať a poskytovať. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje na:

- získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v Zmluve a v ďalších dokladoch spojených so službami CK,
- využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK na kontaktovanie účastníkov zájazdu (pobytu) v súvislosti s objednanými službami, a to v čase pred ich začatím i po ich skončení,
- využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK pri spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu (pobytu) a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom CK vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,
- využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu.

Vo vzťahu k osobám uvedeným v obchodno-záväzkovom vzťahu, ktoré ho nepotvrdili, osoba uzatvárajúca obchodno-záväzkový vzťah potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov Cestovnej kancelárii SETTOUR SLOVAKIA za účelom ich spracúvania podľa predchádzajúcich bodov týchto zmluvných podmienok; inak zodpovedá za škodu, ktorá CK vznikne.

11. Záverečné ustanovenie

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o. so sídlom na Lazaretskej 29 v Bratislave vstupujú do platnosti dňa 01. decembra 2017 a vzťahujú sa všeobecne na všetky služby cestovného ruchu poskytované cestovnou kanceláriou. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení nemá vplyv na celkovú platnosť podmienok a uzatvorenej zmluvy.