

# Všeobecné zmluvné podmienky

CK Snami Tour, s.r.o, IČO: 55 705 081

so sídlom

Dolné Hámre 93, 966 61 Hodruša-Hámre

---

## I. Úvodné ustanovenie

Cestovná kancelária Snami Tour, s.r.o. (ďalej len CK) zabezpečuje všetky druhy služieb cestovného ruchu pre domácich a zahraničných klientov. Služby zabezpečuje priamo alebo sprostredkovaním cez iné cestovné kancelárie.

## II. Zmluva o zájazde

Zmluva o zájazde vzniká prijatím záväznej prihlášky na zájazd – zmluvy o obstaraní zájazdu a uhradením zálohy alebo plnej ceny zájazdu. Jej obsahom je poskytnutie služby cestovného ruchu v rozsahu a za podmienok uvedených v ponukách zájazdov a upresnených v podrobných pokynoch pre účastníka zájazdu.

## III. Prihlášky a úhrady

K prihláseniu na zájazd je nutné podať riadne vyplnenú prihlášku na webovom sídlo CK.. Za správnosť údajov uvedených na prihláške, resp. skupinovej prihláške zodpovedá v plnom rozsahu objednávateľ (klient). Za neploleté deti podpisuje prihlášku zákonný zástupca. Pri podaní prihlášky, resp. objednávky je **klient povinný uhradiť zálohu vo výške 50% z ceny zájazdu** alebo rezervačný poplatok podľa dohody s CK. Doplatok do plnej výšky je klient povinný uhradiť najneskôr **30 dní pred dňom nástupu na zájazd** ak nebolo dohodnuté inak.

## IV. Ceny zájazdov

CK si vyhradzuje právo upraviť cenu zájazdu a dopravy v prípade závažných okolností (zmeny kurzu EUR voči cudzím menám o viac ako 5%, ďalej výrazných zmien cien leteckej a autokarovej dopravy a pod.) Túto zmenu je povinná CK oznámiť klientovi najneskôr 21 dní pred nástupom na zájazd.

CK je oprávnená zájazd zrušiť ak nie je dodržaný minimálny počet účastníkov. Klient musí byť o tom informovaný najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu. Objednávateľ má možnosť výberu, či so zmenou súhlasí, alebo odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. CK neručí za následky stávk, povstaní a vojen, nepriaznivých poveternostných podmienok, prírodných katastrof, dopravných kolapsov a zdržaní na štátnych hraniciach. Náklady účastníka, ktoré vznikli v týchto prípadoch CK nehradí.

## V. Doklady potrebné na účasť na zájazde

Každý účastník zahraničného zájazdu musí mať vlastný platný cestovný doklad. Platnosť minimálne 6 mesiacov od termínu ukončenia zájazdu do štátov s vízovou povinnosťou. Deti nad 5 rokov, ktoré sa zúčastnia na zájazde spolu s rodičmi musia mať svoj vlastný pas. Je povinnosťou zákazníka preveriť si pred cestou, či jeho cestovný doklad spĺňa všetky náležitosti, ktoré vyžaduje štát, do ktorého cestuje.

## VI. Práva a povinnosti CK Snami Tour, s.r.o.

K právam a povinnostiam objednávateľa uvedených v článku VII. sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK.

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo a úplne informovať klienta o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na jeho rozhodnutie o kúpe zájazdu.
2. CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu poistenia zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.
3. CK je povinná odovzdať objednávateľovi Garančný list, ktorý obsahuje číslo zmluvy, názov poisťovne a ďalšie potrebné údaje, Garančný list je súčasťou Všeobecných podmienok.

4. CK je povinná najneskôr 8 dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne podrobné „Organizačné pokyny“ (miesto zrazu, ubytovania, kontaktnú osobu – telefónne číslo, na koho sa môže v prípade potreby i reklamácie obrátiť atď.)

## VII. Práva a povinnosti objednávateľa

K základným právam objednávateľa patrí:

1. Právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
2. Právo vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.
3. Právo byť v zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách.
4. Právo kedykoľvek pred začiatkom služieb odstúpiť od zmluvy v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok.
5. Právo na reklamáciu v súlade s článkom X. týchto Všeobecných podmienok.
6. Právo dostať najneskôr 8 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie podrobné informácie – „Organizačné pokyny“.
7. Právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že sa na miesto neho zúčastní iná osoba. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť bez poplatku v lehote 45 dní pred začiatkom zájazdu. V dobe kratšej je objednávateľ povinný zaplatiť všetky poplatky, ktoré touto zmenou nastanú (napr. poplatok za zmenu mena na letenke a pod.)

## VIII. Podmienky pri zmenách dohodnutých služieb a pri zrušení zájazdu

1. Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút.

2. CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu medzi CK a objednávateľom, ak do 14 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov, alebo v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku nepredvídateľných a neobvyklých udalostí.

Zrušenie účasti na zájazde má právo urobiť objednávateľ kedykoľvek bez udania dôvodu. Pri odoslaní objednávateľom písomného storna zájazdu poštou je pre stanovenie stornovacieho poplatku rozhodujúci dátum odoslania. Pri zrušení účasti na zájazde si účtuje CK za každú prihlásenú osobu nasledovné stornovacie poplatky:

**1. základný režijný storno poplatok 20,- EUR/osoba sa účtuje po zaradení do príslušného zájazdu a zaplatení zálohy.**

**2. základný režijný storno poplatok 100,- EUR v prípade zrušenia objednávky kolektívom (nad 20 osôb) po jej potvrdení.**

**3. zvýšený storno poplatok sa účtuje vo výške:**

**a) 30% z ceny zájazdu pri zrušení účasti od 44 do 30 dní pred odchodom zájazdu**

**b) 50% z ceny zájazdu pri zrušení účasti od 29 do 20 dní pred odchodom zájazdu**

**c) 80% z ceny zájazdu pri zrušení účasti od 19 do 10 dní pred odchodom zájazdu**

**d) 100% z ceny zájazdu pri zrušení účasti v termíne od 9 dní pred odchodom zájazdu**

4. zvýšený storno poplatok sa účtuje, ak dôjde k neúčasti na zájazde v dôsledku:

a) nesprávnych a neúplných údajov na prihláške alebo na mennom zozname

b) nepredložením cestovných dokladov pri zájazdoch do štátov s vízovou povinnosťou v termínoch určených CK

c) neúčasti na zájazde, pretože klient sa v stanovený deň a hodinu nedostavil k odchodu, hoci ho CK riadne upovedomila

d) vrátenia účastníka z hraníc pre nedodržanie pasových, devízových alebo iných predpisov

e) žiadosti organizácie o zmenu termínu zájazdu, ktorý organizácia objednala a bol CK potvrdený, nezbavuje sa organizácia povinnosti platiť stornovací poplatok, pokiaľ organizácia zájazd zruší

Klient má právo oznámiť v CK, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba 48 hodín pred nástupom na zájazd, ak tomu nebránia niektoré skutočnosti, ako napr. vybavenie pobytových, alebo tranzitných víz, alebo iné opodstatnené skutočnosti. Poplatky, ktoré vzniknú je klient povinný uhradiť.

## IX. Poistenie

Cestovné poistenie si klienti zabezpečujú vo vlastnej réžii.

## X. Reklamácia služieb

CK zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby, alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom resp. delegátom cestovnej kancelárie. Ak nesplní CK povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo zo zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia

zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutoční, odo dňa, kedy sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený v spolupráci so zástupcom resp. delegátom cestovnej kancelárie, alebo dodávateľom služieb. Tento záznam musí byť súčasťou reklamácie.

## XI. Zodpovednosť počas zájazdu

Účastník, ktorý na zájazde poruší zákonné predpisy príslušného štátu, nerešpektuje program zájazdu, odmieta sa riadiť pokynmi sprievodcu, môže byť vylúčený z pokračovania zájazdu a vrátený na vlastné náklady späť, pričom stráca akýkoľvek nárok na náhradu za nevyužité služby.

## XII. Zdravotné záležitosti, škody

Každý zákazník cestuje s vedomím svojho zdravotného stavu a s vedomím úhrady nákladov za lekárske služby a liečenia v zahraničí. Zákazník je povinný nahradiť škodu, ktorú spôsobil v priebehu dopravy a pobytu v dopravnom prostriedku a v ubytovacom zariadení. V prípade, že cestujúci v priebehu zájazdu stratí, alebo sú mu odcudzené doklady, je povinný si pre spätnú cestu zabezpečiť nové (náhradné) doklady sám a na svoje náklady. Zákazník sa môže v tomto prípade obrátiť na sprievodcu so žiadosťou o pomoc pri získaní nových, alebo náhradných dokladov pre spätnú cestu.

## XIII. Zvláštne služby

Zvláštne služby nie sú súčasťou ceny zájazdu. Tieto služby platí zákazník zvlášť (jednolôžková izba, zvláštna strava, zabezpečenie víz, zabezpečenie dopravy do miesta odletu, ubytovanie pred odletom v mieste odletu a pod.). Zákazník môže svoje požiadavky uviesť pri podaní prihlášky a tieto zaplatiť súčasne pri úhrade zálohy, alebo doplatku ceny zájazdu.

## XIV. Záverečné ustanovenie

Všeobecné a záručné podmienky CK sú platné pre účasť na všetkých jej zájazdoch. Objednávateľ skupinového zájazdu sa podpisom na potvrdenie objednávky zaväzuje informovať ostatných účastníkov zájazdu o týchto podmienkach.