

## Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch Cestovnej kancelárie MATTIA, s.r.o.

Spoločnosť CK MATTIA, s.r.o., IČO: 52949982, so sídlom 900 86 Budmerice 2052, zapísaná v Obchodnom registri Okresného úradu Pezinok, číslo Obchodného registra: 145265/B, (ďalej len organizátor prípadne cestovná kancelária) zabezpečuje a poskytuje ubytovacie, stravovacie, dopravné, sprievodcovské a iné služby pre klientov. Za zájazd sa považuje akákoľvek kombinácia týchto poskytovaných služieb.

Tieto všeobecné zmluvné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu medzi cestovnou kanceláriou a objednávatelom a vzťahujú sa na obstaranie zájazdov organizovaných cestovnou kanceláriou, ktoré ponúka v katalógu alebo formou osobitých ponukových listov. Vzťahujú sa aj na doobjednané služby k zájazdu, pokiaľ sa na obstaranie týchto služieb neuzatvorila osobitná zmluva.

### I. Účastníci zmluvného vzťahu

- Organizátor zájazdu (ďalej organizátor) – je cestovná kancelária, ktorá v rámci svojho predmetu podnikania, prípadne prostredníctvom predajcov zájazdu, s ktorými má uzatvorenú zmluvu o obchodnom zastúpení, zabezpečuje klientovi účasť na zájazde. Predajca zájazdu je osoba, ktorá je organizátorom autorizovaná na podávanie informácií o jeho zájazdoch a na sprostredkovanie uzatvorenia Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len Zmluva). Predajca zájazdu nie je oprávnený poskytovať v mene organizátora akékoľvek prísľuby nad rámec informácií, ktoré obdržal od organizátora a ani na menenie stanoveného obsahu Zmluvy.
- Klient zájazdu (ďalej klient alebo objednávatel) – je právnická alebo fyzická osoba staršia ako 18 rokov, ktorá uzatvorila s organizátorom zájazdu Zmluvu, alebo na ktorú boli prevedené práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy. Klienti mladší ako 15 rokov sa zájazdu môžu zúčastniť len v doprovode osoby staršej ako 18 rokov. Klienti medzi 15 a 18 rokov musia mať súhlas svojho zákonného zástupcu s účasťou na zájazde.
- Objednávatel zájazdu pre ucelenú skupinu klientov – je právnická alebo fyzická osoba, ktorá jedná a vystupuje v mene ucelenej skupiny. Zmluvným partnerom nie je jednotlivý člen skupiny, ale osoba, ktorá skupinu zastupuje a jedná v jej mene.

### II. Vznik zmluvného vzťahu

- Zmluvný vzťah medzi organizátorom a klientom vzniká:
  - na základe písomnej Zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorú organizátor prípadne predajca zájazdu zašle klientovi. Klient zmluvu presne a čitateľne vyplní (pokiaľ nebola vyplnená zo strany organizátora zájazdu) a v strednej časti ju podpíše. V prípade, že si klient objednáva aj poistenie, musí zmluvu vyplniť a podpísať v strednej spodnej časti tejto zmluvy (ak nie je s organizátorom zájazdu dohodnuté inak). Za zmluvné väzby ďalších účastníkov zájazdu uvedených v Zmluve zodpovedá objednávatel zájazdu, ktorý zmluvu podpísal. V prípade, že zájazd pre cudzomca objednával tuzemec, je povinný túto skutočnosť uviesť. V prípade, že si klient rezervoval zájazd a neuzavrie zmluvu na zájazd do 3 dní, môže ju organizátor zájazdu jednostranne zrušiť, a to i bez oznámenia klientovi.
  - Zmluva môže byť uzatvretá aj formou potvrdenia objednávky zaslanej faxom alebo prostredníctvom internetu.
  - zaplatením zájazdu.

### III. Podmienky účasti na zájazde

Podmienkami účasti klienta na zájazde organizovanom organizátorom sú:

- vznik zmluvného vzťahu podpísaním Zmluvy alebo potvrdením objednávky zo strany organizátora.
- zaplatenie zájazdu v celkovej cene.
- dostavenie sa včas k odchodu na zájazd s platným cestovným dokladom (OP, pasom) a ostatnými dokladmi potrebnými k účasti na zájazde (Zmluva, doklad o zaplatení a pod.). Všetci klienti musia mať platný cestovný doklad.

### IV. Ceny za zájazd, platobné podmienky

- Cenu za zájazd sa rozumie zmluvná cena, ktorú organizátor potvrdí klientom na Zmluve, kde sa zmluvné strany zhodia, že ceny sú cenami zmluvnými medzi organizátorom a klientom a zahŕňajú všetky služby uvedené v Zmluve. Ceny sú vrátane DPH. Ceny, ktoré sú uvedené v katalógu, prípadne v iných propagačných materiáloch organizátora, majú informatívny charakter. V prípade, že údaje o cene sú odlišné v Zmluve o obstaraní zájazdu a v katalógu, prípadne inom propagačnom letáku, pre klienta sú záväzné údaje uvedené v Zmluve na zájazd.
- Klient je povinný uhradiť cenu v termínoch určených v tomto článku. Ak tak neurobí vo vzťahu k čo i len jednej splátke ceny za zájazd, organizátor je oprávnený stornovať zájazd objednaný klientom. Organizátor je v takomto prípade povinný do 3 pracovných dní od dňa, kedy využil právo storna zájazdu, odoslať klientovi písomné oznámenie o stornovaní zájazdu a vyčísliť prípadné stornopoplatky, ktoré má klient organizátorovi zaplatiť.
- Organizátor je oprávnený vyžadovať zálohu na celkovú cenu zájazdu a prípadných doobjednaných služieb k zájazdu (za celkovú cenu sa považuje súčtová cena za všetky prihlásené osoby) po vzájomnej dohode zmluvných strán, pričom výška tejto bude uvedená v Zmluve o obstaraní zájazdu.
- Pri úhrade zájazdu musí klient zaplatiť celú čiastku ešte pred zájazdom. V prípade, že klientovi bola pri úhrade na účet organizátora zrazená čiastka za manipulačný poplatok, klient je povinný doplatiť túto čiastku ešte pred nástupom na zájazd.
- Organizátor je oprávnený jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu max. o 10% v týchto prípadoch:
  - pri zvýšení dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
  - pri zvýšení platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
  - pri zmene kursu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viacako 5% ak k takémuto zvýšeniu dôjde do 21.dňa pred začatím zájazdu.
- Cena zájazdu sa nesmie jednostranne zvýšiť v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu. Písomné oznámenie o zvýšení ceny organizátor odosle klientovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu.
- Klient je oprávnený uhradiť cenu za zájazd:
  - bankovým prevodom v prospech účtu organizátora v banke – v takomto prípade sa za deň úhrady považuje den pripísania peňazí na účet organizátora,
  - vkladom na účet organizátora v banke – v takomto prípade sa za deň úhrady považuje deň zloženia peňazí v banke,
  - poštovou poukázkou na účet organizátora v banke – v takomto prípade sa za deň úhrady považuje deň pripísania peňazí na účet organizátora.

### V. Stornovacie, reklamčné a iné podmienky

- Klient má právo odstúpiť od Zmluvy, resp. stornovať Zmluvu s organizátorom, a to výhradne písomne doporučeným listom. Stornovanie zájazdu telefonicky, faxom alebo mailom je právne irelevantné. V prípade, že klient zruší účasť na zájazde písomnou formou, je povinný uhradiť organizátorovi nasledujúce stornopoplatky, pričom výška stornopoplatku sa vypočíta z ceny zájazdu celkom (vrátane príplatkov bez cestovného poistenia), na základe doby, ktorá zostáva do stanoveného termínu nástupu na zájazd. Výška stornopoplatkov je nasledovná:
  - 15% z ceny zájazdu, v prípade storna 60 dní a viac pred prvým dňom plánovaného nástupu na zájazd, avšak minimálne 34 EUR / osoba + 100 % komplexného cestovného poistenia (ďalej len „KCP“) v prípade individuálneho a kolektívneho zájazdu,
  - 30% z ceny zájazdu, v prípade storna od 59 dní do 30 dní pred prvým dňom plánovaného nástupu na zájazd + 100 % KCP.
  - 50% z ceny zájazdu, v prípade storna od 29 dní do 15 dní pred prvým dňom plánovaného nástupu na zájazd + 100% KCP.
  - 80% z ceny zájazdu, v prípade storna od 14 dní do 6 dní pred prvým dňom plánovaného nástupu na zájazd + 100% KCP.
  - 100% z ceny zájazdu, v prípade storna v čase kratšom ako 5 dní pred prvým dňom plánovaného nástupu na zájazd + 100% KCP.
- Organizátor má právo na odstúpenie od Zmluvy s klientom a na plnú výšku storna t.j. 100% z ceny zájazdu v prípade, ak:
  - klient nedodrží platobné podmienky ceny za zájazd ,
  - sa klient nezúčastní na zájazde, pretože sa nedostavil v dohodnutý deň a hodinu na určené miesto odchodu zájazdu,
  - pri vrátení klienta z pasovej alebo colnej kontroly pre nedodržanie pasových, colných, devízových alebo iných, s tým súvisiacich predpisov,
  - z dôvodu predloženia neplatného cestovného dokladu, resp. z dôvodu predloženia súvisiaceho dokladu, ktorého údaje sa nezhodujú s údajmi uvedenými na zmluve.
  - z dôvodu prípadného porušovania zákonných predpisov v krajine zájazdu.
  - z akýchkoľvek dôvodov vážneho narušovania priebehu zájazdu, t.j. v prípade, ak bude situáciu nutné riešiť za účasti miestnej polície orgánov činných v trestnom konaní.
- Stornopoplatky sú splatné bez zbytočného odkladu, pričom sa zmluvné strany dohodli, že pohľadávka organizátora, ktorá vznikla z titulu stornopoplatku voči klientovi sa započíta s dovtedy uhradenou cenou zájazdu. Rozdiel vzniknutý medzi uhradenou cenou zájazdu a stornopoplatkom bude klientovi vrátený po 25. dňi nasledujúceho mesiaca, v ktorom došlo k zrušeniu zmluvy medzi organizátorom a klientom. V prípade, ak výška stornopoplatku, ktoď je klient povinný zaplatiť organizátorovi, prevyšuje dovtedy uhradenú cenu zájazdu, rozdiel je klient povinný doplatiť najneskôr do 15. dňa odo dňa zrušenia Zmluvy alebo odo dňa, kedy mu organizátor zrušenie Zmluvy oznámil a požiadal o zaplatenie stornopoplatku.

- V prípade čiastočného stornovania zájazdu (napr. zníženie počtu osôb) sa stornopoplatok vzťahuje len na rozdiel medzi pôvodnou cenou a novou cenou vypočítanou po zohľadnení čiastočného storna a objednávatel zájazdu musí zaplatiť príplatok za neobsadené lôžko.
- V prípade zmien, o ktorých vykonanie požiada klient, napríklad zmena mena v zmluve, predĺženie alebo skrátenie doby zájazdu, zmena termínu odchodu na zájazd, zmena ubytovacej kapacity; ktorá je prevedená do 60 dní pred plánovaným odchodom na zájazd, zaplatí klient za každú zmenu v zmluve organizátorovi zájazdu poplatok vo výške 17 EUR / osoba. V prípade zmeny v Zmluve vykonanej menej ako 60 dní pred plánovaným odchodom na zájazd, zaplatí klient za každú zmenu v Zmluve organizátorovi zájazdu poplatok vo výške 34 EUR / osoba, táto zmena však môže byť prevedená maximálne u dvoch osôb. Prípadné ďalšie zmeny, s výnimkou zmeny osoby účastníka zájazdu uplatnenej podľa ods. 6 tohto článku, budú zo strany organizátora posudzované ako storno pôvodnej Zmluvy zo strany klienta s povinnosťou klienta uhradiť stornopoplatok a budú považované za novú objednávku. Pokiaľ preukázateľne skutočne vynaložené náklady, ku ktorým došlo zrušením zmluvy alebo zmenou rezervácie, budú vyššie ako horeuvedené poplatky, je klient povinný uhradiť i tento rozdiel.
- Pred začatím zájazdu môže klient písomne oznámiť organizátorovi, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Klient tak môže urobiť najneskôr 7 dní pred plánovaným odchodom na zájazd a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového účastníka zájazdu, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a splňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia organizátorovi sa v ňom uvedená osoba stáva objednávatelom zájazdu a klientom. Pôvodný objednávatel a nový objednávatel spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré organizátorovi v súvislosti so zmenou klienta vzniknú.
- Klient má právo uplatniť reklamáciu, nedostatky v kvalite či rozsahu poskytnutých služieb zájazdu. Reklamáciu treba uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, a to oznámením v príslušného správcu ubytovacieho zariadenia, prípadne poskytovateľa delegáta. V prípade, že nedostatok nebude bez zbytočného odkladu po jeho oznámení odstránený, je potrebné k uplatneniu reklamácie spísať reklamačný protokol, ktorý musí byť podpísaný klientom a správcom ubytovacieho zariadenia, prípadne poskytovým delegátom. Tento protokol slúži ako podklad na prešetrenie reklamácie. Dodatčné reklamácie a sťažnosti nepodležoše reklamačným protokolom nie je možné prešetriť. Klient je povinný reklamáciu za neodstránené nedostatky počas pobytu s reklamačným protokolom v prílohe zaslať písomne na adresu centrály organizátora alebo predajného miesta, najneskôr do 3 mesiacov od návratu zo zájazdu.

### VII. Doručovanie

- Písomnosti týkajúce sa zájazdu možno adresátovi doručiť e-mailom, osobne alebo poštou, a to organizátorovi na e-mailovú adresu, adresu sídla alebo predajného miesta a klientovi na emailovú adresu alebo adresu uvedenú v zmluve o obstaraní zájazdu, ak nie je pri osobitých druhoch písomností uvedené inak.
- V prípade osobného doručenia sa písomnosť považuje za doručení dňom jej odovzdania a prevzatia adresátom. V prípade, ak si adresát neprevzme zásielku doručovanú poštou, uloží sa písomnosť na pošte a adresat sa vhodným spôsobom vyveze, aby si písomnosť vyzdvihol. Písomnosť sa považuje za doručení dňom, keď bola vrátená odosielateľovi, i keď sa adresat o tom nezodvedel.

### VII. Práva a povinnosti organizátora

- V prípade, že nastanú mimoriadne okolnosti brániace organizátorovi dodržať zmluvné podmienky vyplývajúce zo zmluvy, môže organizátor zájazd odložiť, zmeniť jeho trasu, druh dopravy, miesto ubytovania, prípadne ho zrušiť. Každú takúto zmenu je povinný organizátor neodkladne oznámiť klientovi.
- Pri zrušení zájazdu zo strany organizátora pre nízky počet klientov je organizátor povinný vrátiť všetky peňažné úhrady. Ak organizátor zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, klient má právo na primeranú náhradu škody. V prípade, že si klient bude žiadať zaradenie do obdobného zájazdu v inom termíne a organizátor v uvedenom termíne má voľné miesto, má klient prednostné právo na zaradenie do zájazdu. V tomto prípade nemá klient nárok na vrátenie peňažných úhrad, ale tieto sa započítajú na cenu nového zájazdu.
- Pri záväzných zmenách programu, ceny, miesta ubytovania a pod. je organizátor povinný uvedenú zmenu písomne oznámiť klientovi. V prípade, že klient neustúpi od zmluvy v lehote do 5 kalendárnych dní od doručenia oznámenia o zmenách, má organizátor za to, že s ich zmenami súhlasí.
- Organizátor má právo, a to bez následkov porušenia zmluvy, jednostranne prevádzať operatívne zmeny programu, prípadne poskytovanie služieb v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné zaistiť pôvodne dohodnutý program, prípadne služby. Organizátor musí dodržať zabezpečenie náhradného programu, prípadne služieb s rozsahom a kvalitou zhodnou s pôvodnými podmienkami, ktoré boli dohodnuté v zmluve. Pokiaľ organizátor zaistí ako náhradné plnenie služby v rovnakej alebo vyššej kvalite ako bolo v zmluve dohodnuté, sú ďalšie prípadné nároky klientov voči organizátorovi vylúčené a klient túto skutočnosť berie na vedomie a podpisom zmluvy ich schvaľuje.
- Organizátor nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov z titulu technických a prevádzkových dôvodov (zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, havárie a pod.).
- Organizátor zájazdu si vyhradzuje právo pri predaji zájazdov, že nie je povinný zabezpečovať doobsadenie lôžkovej kapacity.

### VIII. Práva a povinnosti klienta

Všeobecné práva a povinnosti klienta

- Klient má právo na riadne poskytnutie potvrdených a zaplatených služieb. Pokiaľ bez zavinenia organizátora klient dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.
- Klient má právo prepravovať dopravným prostriedkom jeden kus cestovnej batožiny (max. do 15kg) a 1 kus príručnej batožiny (max. do 5kg) na klienta, (klientom nie je povolené prepravovať kartóny a prepravky s nápojmi a pod.).
- Klient je povinný dodržiavať všetky podmienky zájazdu v zmysle uzatvorenej zmluvy, vrátane doby príchodu a odchodu a svojim správaním nerušiť ostatných klientov zájazdu. Klient je povinný dostaviť sa na miesto nástupu včas, a to najneskôr 15 minút pred plánovaným odchodom. Ak sa klient v lehote určenej nedostaví včas na miesto nástupu, je povinný si dopravu zabezpečiť sám a na vlastné náklady. Za platné miesto nástupu sa považuje miesto, ktoré je uvedené na zmluve o obstaraní zájazdu, prípadne v inom dojednanom dokumente.
- Organizátor zájazdu nezodpovedá za prípadné finančné škody klienta v mieste pobytu, napríklad, ak klient stratil alebo mu boli odcudzené doklady alebo batožina. Klient je povinný si na vlastné náklady zabezpečiť náhradné doklady.
- Všetky závädy a odchýlky od objednaných služieb je klient povinný oznámiť bezodkladne po ich zistení na mieste zástupcovi organizátora zájazdu a poskytnúť dostatočnú súčinnosť pri ich odstránení. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom organizátora. V prípade akýchkoľvek problémov je možnosť informovať organizátora zájazdu na t.č. uvedenom v pokynoch na zájazd.
- Klient je povinný odovzdať ubytovanie pred odchodom v takom stave, v akom bolo pri jeho príchode. V prípade, že počas zájazdu klient poškodí ubytovacie zariadenie prípadne jeho vybavenie, je povinný uvedenú škodu oznámiť správcovi lokality a organizátor zájazdu môže požadovať od klienta objektivne preukázateľnú náhradu škody.
- V prípade preobsadenia ubytovacieho zariadenia má klient právo na náhradné ubytovanie rovnakého standardu prípadne vyššieho. Ak sú náklady spojené s ubytovaním v náhradnom hoteli nižšie než pôvodné, vyplatí organizátor zájazdu rozdiel v cene klientovi a v opačnom prípade, ak sú náklady spojené s ubytovaním v náhradnom hoteli vyššie než pôvodné, zaväzuje sa organizátor zájazdu doplatiť príslušný rozdiel.
- Klient je osobne zodpovedný za jeho platný cestovný doklad, pričom platnosť dokladu musí byť podľa zákonom stanovených požiadaviek danej krajiny. Akékoľvek náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto podmienok sú na náklady účastníka zájazdu.
- Klient má právo kedykoľvek odstúpiť od zmluvy za podmienok stanovených v týchto podmienkach a pri dodržaní storno podmienok. Zároveň má právo na vrátenie príslušnej sumy v nadväznosti na storno podmienky.
- Každý, kto organizuje, ponúka a predáva zájazdy a nie je podnikateľom, je povinný dodržiavať ustanovenia zákona o zájazdoch, ktoré sa týkajú organizovania, ponuky a predaja zájazdov organizátora.
- V prípade skupinových zájazdov, má objednávatel zájazdu povinnosť oboznámiť účastníkov zájazdu s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Objednávatel zájazdu svojim podpisom potvrdzuje, že túto povinnosť si splnil voči účastníkom zájazdu.
- Príhľadka pre skupinovú klientelu platí pre všetky osoby uvedené priamo v zmluve alebo v priloženom zozname účastníkov. Za zmluvné plnenie záväz- kov týchto osôb ručí objednávatel ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.
- Objednávatel sa zaväzuje pri ucelenej skupine klientov zaslať menný zoznam účastníkov zájazdu najneskôr 14 dní pred prvým dňom plánovaného nástupu na zájazd.
- Klient má právo na reklamáciu v súlade s Reklamačným poriadkom a príslušnými zákonnými ustanoveniami.

### IX. Záverečné ustanovenia

- Tieto všeobecné zmluvné podmienky vstupujú do platnosti dňom 28.01.2014
- Tieto podmienky pre účasť na zájazdoch organizovaných CK SOLE sú súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu alebo zmluvy o obstaraní zájazdu pre skupinovú klientelu. Jej podpísaním objednávatel (klient) potvrdzuje, že tieto podmienky pozná, súhlasí s nimi a prijíma ich. Organizátor zájazdu nenesie zodpovednosť za následky, ktoré postihnú klienta, ak ich nebude rešpektovať.

V Budmericiach 28.05.2021