

## **Všeobecné zmluvné podmienky cestovnej kancelárie watching.sk s.r.o.**

Všeobecné zmluvné podmienky (ďalej len "Všeobecné podmienky") sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby poskytované cestovnou kanceláriou watching.sk s.r.o. Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len "Zmluva o zájazde"), ktorú cestovná kancelária watching.sk s.r.o. uzatvára s objednávateľom zájazdu.

### **I. Úvodné ustanovenia**

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) Cestovná kancelária watching.sk s.r.o. so sídlom Koprivnická 15, 841 01 Bratislava (ďalej len "CK watching.sk")

b) objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

2) Osoby mladšie ako 15 rokov sa môžu zájazdu CK watching.sk zúčastniť iba s doprovodom osoby staršej ako 18 rokov alebo so súhlasom zákonného zástupcu.

3) Osoby vo veku od 15 do 18 rokov sa môžu zájazdu CK watching.sk zúčastniť len so súhlasom svojho zákonného zástupcu.

4) Zmluvný vzťah medzi CK watching.sk a objednávateľom vzniká dňom uzatvorenia zmluvy o zájazde podpisom oboch zmluvných strán.

5) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa informácií na webstránke, alebo v letákoch CK watching.sk.

6) Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK watching.sk objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť dohodnuté služby v rozsahu a kvalite v súlade s dohodnutými podmienkami.

### **II. Cena a platobné podmienky**

1) Cena zájazdov organizovaných CK watching.sk sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi watching.sk a objednávateľom. Závazná cena je uvedená v zmluve o zájazde. Pre určenie cien zájazdov sa používa kurz Eura oproti cudzím menám podľa oficiálneho kurzového lístka NBS, nie starším ako 3 mesiace.

2) CK watching.sk je oprávnený jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde ku zmene kurzu eura použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 10 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 30. dňa pred začiatkom zájazdu.

3) Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí watching.sk odoslať objednávateľovi najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu, inak CK watching.sk nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

4) Objednávateľ je povinný uhradiť cenu zájazdu, uvedenú v zmluve o zájazde pred začiatkom zájazdu.

5) CK watching.sk má právo na zaplatenie ceny objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

6) CK watching.sk je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov do 5 dní od podpisu zmluvy o zájazde. Výška a čas preddavkov je dohodnutý takto:

- a) do 5 dní od vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
- b) najneskôr 14 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
- c) v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 14 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
- d) poplatky za zmeny v rezervácii a zmluvné pokuty sú splatné ihneď.

3) Objednávateľ má právo na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží splátkový kalendár úhrady dosiaľ objednaných služieb, je CK watching.sk oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VI. týchto Všeobecných podmienok.

### **III. Práva a povinnosti objednávateľa**

1) Objednávateľ má právo:

- a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- b) požadovať od CK watching.sk informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- c) odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VI. týchto Všeobecných podmienok za podmienky uhradenia vypočítanej zmluvnej pokuty.
- d) na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných podmienok,
- e) dostať najneskôr 5 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK watching.sk známe. Tieto informácie o zájazde posielajú CK watching.sk e-mailom, alebo poštou, na jednu adresu, uvedenú objednávateľom.
- f) písomne oznámiť CK watching.sk pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne zodpovedajú za úhradu ceny zájazdu. Táto skutočnosť musí byť podpísaná všetkými tromi zúčastnenými stranami dodatkom k zmluve o zájazde. Za túto zmenu nie je potrebné uhradiť žiadnu zmluvnú pokutu ani iný poplatok.

2) Objednávateľ je povinný:

- a) pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK watching.sk,
- b) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom II. týchto Všeobecných podmienok,
- c) sa riadiť pokynmi sprievodcu CK watching.sk a dodržiavať stanovený program,
- d) si počínať tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví ostatných účastníkov zájazdu alebo na majetku súvisiaceho so zájazdom, v prípade poškodenia majetku súvisiaceho so zájazdom je objednávateľ povinný túto škodu uhradiť z vlastného poistenia, alebo osobne,
- e) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase a na správne miesto, ktoré sú uvedené v zmluve o zájazde

#### **IV. Povinnosti a práva CK watching.sk**

- 1) CK watching.sk je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne informovať objednávateľa, alebo potenciálneho zákazníka o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe
- 2) CK watching.sk je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdov, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK watching.sk z dôvodu svojho úpadku:
  - a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,
  - b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,
  - c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti.

#### **V. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu**

- 1) V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k zmene ubytovacieho zariadenia a bude nevyhnutné objednávateľa ubytovať v inom ubytovacom zariadení, CK watching.sk poskytne náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kvality.

#### **VI. Odstúpenie od zmluvy**

- 1) CK watching.sk môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK watching.sk písomne na korešpondenčnú adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Odstúpenie od zmluvy nastáva dňom odoslania oznámenia.
- 2) Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:
  - a) bez udania dôvodu,
  - b) z dôvodov porušenia povinností CK watching.sk vyplývajúcich zo zmluvy.Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde zašle objednávateľ písomne na adresu uvedenú v článku I týchto všeobecných podmienok. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom dňom doručenia.
- 3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK watching.sk, je CK watching.sk povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK watching.sk zmluvné pokuty ani iné poplatky.
- 4) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK watching.sk, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK watching.sk odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK watching.sk zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:
  - a) 15 a viac dní pred začatím zájazdu 25 % z vopred stanovenej celkovej ceny
  - b) 14 až 7 dní pred začatím zájazdu 50 % z vopred stanovenej celkovej ceny
  - c) menej ako 7 dní pred začatím zájazdu 90% z vopred stanovenej celkovej ceny

5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, alebo nevyčerpá službu CK watching.sk bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nesplnenia niektorej z povinností podľa týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej celkovej ceny.

6) Pre určenie počtu dní kvôli výpočtu zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy.

7) CK watching.sk je povinná odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny objednaných služieb. CK watching.sk je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

## **VII. Reklamačný poriadok, zodpovednosť za škody**

1) V prípade, že rozsah alebo kvalita služieb je nižšia, ako bolo dohodnuté v zmluve o zájazde, vzniká objednávateľovi právo na reklamáciu. Zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK watching.sk tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava.

2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a vykonať nápravu, spíše zástupca CK watching.sk s objednávateľom reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK watching.sk a reklamujúci objednávateľ, ktorý dostane jeden exemplár reklamačného protokolu.

3) Svoje nároky z reklamácie musí reklamujúci objednávateľ uplatniť v CK watching.sk bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od ukončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd začať podľa zmluvy, v opačnom prípade mu právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK watching.sk povinná písomne odpovedať, a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.

4) CK watching.sk zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK watching.sk alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu.

5) CK watching.sk upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch.

6) CK watching.sk nie je zodpovedaná za škody, ktoré nezavinila ona, ani jej dodávatelia a škoda bola spôsobená zákazníkom, alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu.

7) Časy a miesta odjazdov z jednotlivých miest môže CK watching.sk zmeniť aj krátko pred plánovaným odjazdom, v prípade zmeny trasy dopravy z rôznych dôvodov. Týmto zmenami však nemôže byť zmenený program zájazdu na mieste zájazdu. O zmenách v doprave musia byť všetci objednávateľia informovaní.

## **VIII. Záverečné ustanovenia**

1) V cene zájazdu nie je cestovné poistenie jednotlivých objednávateľov.

2) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde, že sú mu Všeobecné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.

3) Podpisom zmluvy o zájazde udeľuje objednávateľ súhlas CK watching.sk ako aj ňou určeným osobám so spracovaním osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a zákonom č 428/2002 Z.z., a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK watching.sk, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK watching.sk a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávatel'a. Odvolanie súhlasu je možné po predchádzajúcej dohode objednávatel'a s CK watching.sk. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zájazde. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy o zájazde.