



Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie KRIŠTOF TOUR s.r.o. (ďalej iba Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou KRIŠTOF TOUR s.r.o. a sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba zmluva o zájazde), ktorú CK KRIŠTOF TOUR uzatvára s objednávateľom zájazdu. Prosíme Vás, aby ste sa podrobne zoznámili so všetkými informáciami a zmluvnými podmienkami uvedenými v našom katalógu a ostatných ponukových materiáloch. Podpisom zmluvy potvrdzujete, že sú Vám tieto informácie známe, uznávate ich a súhlasíte s nimi.

## I. Vznik zmluvného vzťahu

- Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:
  - Cestovná kancelária KRIŠTOF TOUR s.r.o., Vazovova 12, 811 07 Bratislava, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom vlastného predajného miesta
  - Objednávateľ (zákazník), ktorý môže byť fyzická alebo právnická osoba
- Zmluvný vzťah medzi CK KRIŠTOF TOUR s.r.o. a objednávateľom vzniká uzatvorením zmluvy o zájazde t.j. prijatím objednávateľom podpísanej zmluvy o zájazde a jej potvrdením zo strany CK. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve o zájazde ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.
- Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa dodatočných ponúk CK KRIŠTOF TOUR s.r.o. zákazníkom potvrdených objednávok týchto všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke.
- Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK KRIŠTOF TOUR s.r.o. objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v uvedenom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

## II. Cenové podmienky

- Ceny zájazdov organizovaných CK KRIŠTOF TOUR s.r.o. sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi CK KRIŠTOF TOUR s.r.o. a objednávateľom. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde.
- CK KRIŠTOF TOUR s.r.o. je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:
  - zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok
  - zmene kurzu slovenskej koruny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začiatkom zájazdu
- Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK odovzdať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak nevzniká CK právo na zaplatenie navýšenej ceny zájazdu.

## III. Platobné podmienky

- CK KRIŠTOF TOUR má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.
- CK KRIŠTOF TOUR je oprávnená požadovať preddavok pri podpise zmluvy o zájazde.

Výška, preddavok a časový rozvrh je dohodnutý takto:

  - pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté
  - najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb
  - v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ objednaných služieb
- Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny dosiaľ objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny dosiaľ objednaných služieb, je CK KRIŠTOF TOUR oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.

## IV. Práva a povinnosti objednávateľa

- K základným právam objednávateľa patrí najmä:

- právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- právo vyžadovať od CK KRIŠTOF TOUR informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb
- právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách
- právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok
- právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok
- právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK KRIŠTOF TOUR známe
- právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo môže objednávateľ uplatniť do 5 dní pred začiatkom zájazdu

## 2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

- poskytnúť CK KRIŠTOF TOUR potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmie týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK KRIŠTOF TOUR
- zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje
- nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov
- zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok
- prevziať od CK KRIŠTOF TOUR doklady potrebné k čerpaniu služieb
- mať u seba platný cestovný doklad, dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých sa cestuje
- riadiť sa pokynmi sprievodcu CK KRIŠTOF TOUR a dodržiavať stanovený program
- počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb, alebo CK KRIŠTOF TOUR

## 3. K povinnostiam objednávateľov - právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

- zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami ktoré od CK obdrží, najmä ic však informovať o rozsahu a kvalite služieb
- zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník
- určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK KRIŠTOF TOUR nie je zabezpečený sprievodca CK KRIŠTOF TOUR. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb
- odovzdať cestovnej kancelárii vopred menný zoznam účastníkov

## V. Povinnosti a práva CK KRIŠTOF TOUR

- CK KRIŠTOF TOUR je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo a úplne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
- CK KRIŠTOF TOUR nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.
- CK KRIŠTOF TOUR je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK KRIŠTOF TOUR z dôvodu svojho úpadku:
  - neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky ak je táto doprava súčasťou zájazdu
  - nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok alebo cenu zájazdu v prípade, že sa zájazd neuskutočnil
  - nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčastiCK KRIŠTOF TOUR je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne o zmluve o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o

uzatvorenom povinnom zmluvnom poistení zájazdu, najmä však označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovnej udalosti.

V prípade, že CK KRIŠTOF TOUR neposkytuje objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytne poisťovňa poisťné plnenie finálnym zabezpečením dopravy z miesta pobytu do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. CK KRIŠTOF TOUR je povinná organizačne zabezpečiť uvedenú dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania prostredníctvom svojho povereného pracovníka, alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie.

Ak si objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady iba do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala CK KRIŠTOF TOUR prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie.

Poisťné plnenie poskytne poisťovňa ihneď po overení pravdivosti oznámenia poisťovnej udalosti, najneskôr do 24 hodín. Na oznámenie takejto udalosti sa nevyžaduje písomná forma. Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli proti CK KRIŠTOF TOUR v dôsledku neplnenia zmluvy o zájazde, prechádzajú na poisťovňu a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

## VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1. Ak je CK KRIŠTOF TOUR nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či zo zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne ohlásiť CK KRIŠTOF TOUR v lehote určenej CK KRIŠTOF TOUR v návrhu zmeny.

2. CK KRIŠTOF TOUR má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK KRIŠTOF TOUR a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre CK KRIŠTOF TOUR ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený na 35 účastníkov zájazdu. Ak CK KRIŠTOF TOUR zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

3. CK KRIŠTOF TOUR si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalosti, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

4. Ak CK KRIŠTOF TOUR odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods. 1/, má objednávateľ právo žiadať, aby mu CK KRIŠTOF TOUR na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK KRIŠTOF TOUR môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je CK KRIŠTOF TOUR povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť.

5. Ak CK KRIŠTOF TOUR zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v odst.2/ a odst.3/ v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

6. Ak po začiatku zájazdu CK KRIŠTOF TOUR neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je CK KRIŠTOF TOUR povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

7. Ak služby podľa ods.6/ nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je CK KRIŠTOF TOUR povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania.

8. Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK KRIŠTOF TOUR pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde. Ide o zmenu mena účastníka, počtu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod.

## VII. Odstúpenie od zmluvy

1. CK KRIŠTOF TOUR 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 KRIŠTOF TOUR doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

2. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb:  
a/ bez udania dôvodu

b/ ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku VI. odst.4/ týchto všeobecných podmienok

c/ z dôvodov porušenia povinností CK KRIŠTOF TOUR vyplývajúcich zo zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto pošle doporučenou poštou. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spisania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia

3. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK KRIŠTOF TOUR, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK KRIŠTOF TOUR povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi vrátiť celú sumu ktorú zaplatil, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK KRIŠTOF TOUR zmluvné pokuty.

4. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK KRIŠTOF TOUR, ktoré sú určené zmluvou, alebo ak CK KRIŠTOF TOUR odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK KRIŠTOF TOUR zmluvné pokuty. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne:

- 30% z ceny, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy do 20 kalendárnych dní pred dňom odchodu
- 50% z ceny, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy do 7 kalendárnych dní pred dňom odchodu
- 100% z ceny, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v termíne kratšom ako 7 kalendárnych dní pred dňom odchodu

5. Ak nenastúpi zákazník na zájazd alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy, alebo z dôvodu nespĺnenia povinností podľa článku IV. odst.2/ písm.g/ týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej ceny.

6. CK KRIŠTOF TOUR má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo povinná bez zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. CK KRIŠTOF TOUR je zároveň povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

## VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

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

2. Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u CK KRIŠTOF TOUR bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká.

3. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poisťovného krytia poisťovne na základe poisťovnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťovného krytia výslovne vyňaté.

4. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK KRIŠTOF TOUR alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK KRIŠTOF TOUR zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

## IX. Cestovné poistenie

1. Súčasťou všetkých zájazdov CK KRIŠTOF TOUR je komplexné cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. Prewsny rozsah krytia a podmienky komplexného cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávateľ obdrží od CK KRIŠTOF TOUR.

2. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkmi zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poisťovnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK KRIŠTOF TOUR neprislúcha posudzovať existenciu, príp. výšku uplatňovaných nárokov z tohoto vzťahu.

## Záverečné ustanovenia

1. Platnosť týchto všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK KRIŠTOF TOUR len vtedy, ak nie je CK KRIŠTOF TOUR stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

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