

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE BON TOUR A REKLAMAČNÝ PORIADOK

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie BON TOUR a reklamačný poriadok (ďalej len Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou BON TOUR. Všeobecné podmienky CK BON TOUR sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba zmluvy o zájazde), ktorú CK BON TOUR uzatvára s objednávateľom zájazdu. Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

I. Vznik zmluvného vzťahu

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) Obstarávateľ, cestovná kancelária BON TOUR, so sídlom Žerotínova bašta 13, 940 01 Nové Zámky (ďalej len CK BON TOUR), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje vo vlastnom mene sama alebo prostredníctvom externých zmluvných predajcov,

b) objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba spôsobilá na právne úkony (ďalej len objednávateľ)

2) Zmluvný vzťah medzi CK BON TOUR a objednávateľom vzniká dňom uzatvorenia zmluvy o zájazde podpisom oboch zmluvných strán alebo potvrdením návrhu zmluvy o obstaraní zájazdu zo strany CK BON TOUR na webovej stránke CK BON TOUR www.ckbontour.sk, riadnym objednaním zájazdu inou formou a následným písomným schválením tohto návrhu zmluvy o obstaraní zájazdu zo strany CK BON TOUR alebo zaplatením celej alebo zálohovej platby zo strany objednávateľa a následným písomným schválením objednávky zo strany CK BON TOUR. Predmetný návrh zmluvy o obstaraní zájazdu je možné objednať, ako i potvrdiť aj elektronickou formou, ktorá je považovaná za písomnú formu v zmysle týchto všeobecných zmluvných podmienok. Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.

3) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu, cenníku a dodatočných ponúk CK BON TOUR, zákazníkom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k zmluve o zájazde.

4) Potvrdením zmluvy o zájazde sa CK BON TOUR objednávateľovi zaväzuje zabezpečiť služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s dohodnutými podmienkami.

II. Cenové podmienky

1) Ceny zájazdov organizovaných CK BON TOUR sú zmluvnými cenami dohodnutými písomnou dohodou medzi CK BON TOUR a objednávateľom a vyplývajú z katalógov, propagačných materiálov a ponuky web stránky CK.

2) Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zvýšenia ceny zájazdu jednostranným úkonom v prípade, že dôjde ku:

a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,

b) zvýšeniu poplatkov spojených s dopravou, napríklad letiskových, prístavných alebo tranzitných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,

3) Prípadné zmeny v cenách produktov sa riadia ustanoveniami článku VI. Týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

4) V prípade zvýšenia ceny zájazdu zo strany CK BON TOUR, je táto povinná odoslať písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

III. Platobné podmienky

1) CK BON TOUR má právo na zaplatenie 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť 100 % ceny služieb pred ich poskytnutím.

2) CK BON TOUR je oprávnená požadovať zaplatenie preddavkov pri podpise zmluvy o zájazde. Výška preddavkov a časový rozvrh platieb je dohodnutý takto:

a) v prípade individuálnej objednávky klienta

- pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
- najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
- v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady 100 % ceny zájazdu, CK BON TOUR je oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu.

• poplatky za zmeny v rezervácii a zmluvné pokuty sú splatné ihneď.

b) v prípade objednávky pre ucelený kolektív vrátane školského kolektívu

- pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške 50 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
 - najneskôr 60 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak
 - v prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 60 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100 % ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo dohodnuté inak. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady 100 % ceny zájazdu, CK BON TOUR je oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o obstaraní zájazdu.
- poplatky za zmeny v rezervácii a zmluvné pokuty sú splatné ihneď.

3) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení 100 % ceny objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží splátkový kalendár úhrady dosiaľ objednaných služieb, je CK BON TOUR oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok.

4) V prípade predčasného odchodu účastníka zájazdu nespôsobeného zavinením CK BON TOUR, nemá objednávateľ nárok na vrátenie zvyšku platby za nečerpané služby.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1) K základných právam objednávateľa patrí najmä:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v rozsahu a kvalite uvedenej v ponuke CK BON TOUR,
- b) právo požadovať od CK BON TOUR informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
- c) právo byť oboznámený v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách s návrhmi zmien v zmluvne dohodnutých službách,
- d) právo požadovať neodkladne odstránenie chýb v poskytovanej službe u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK BON TOUR,

e) právo odstúpiť od zmluvy o zájazde kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb podľa článku VII. týchto Všeobecných podmienok za podmienky uhradenia vypočítanej zmluvnej pokuty,

f) právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VIII. týchto Všeobecných podmienok,

g) právo dostať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK BON TOUR známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný. Tieto písomné informácie o zájazde posielala CK BON TOUR poštou, alebo e-mailom len na adresu uvedenú objednávateľom. Na základe dohody objednávateľa a CK BON TOUR môžu byť písomné informácie doručené aj osobne.

h) právo písomne oznámiť CK BON TOUR pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho, alebo iného účastníka uvedeného v zmluve, zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK BON TOUR v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú, v prípade využitia leteckej prepravy na pravidelných linkách bude výška poplatku za zmenu stanovená podľa tarifných podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

2) Objednávateľ má povinnosť:

a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,

b) zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje,

c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s článkom III. týchto Všeobecných podmienok,

e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK BON TOUR svoje stanovisko k prípadným návrhom zmien v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

f) prevziať od CK BON TOUR doklady potrebné pre čerpanie služieb a riadne ich skontrolovať pred začatím zájazdu,

g) mať u seba platný cestovný doklad, prípadne vízum (pokiaľ je vyžadované), dodržiavať colné a pasové predpisy krajín, do ktorých cestuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, znáša účastník zájazdu,

h) splniť očkovacie, príp. ďalšie zdravotné formality pri cestách do krajín, pre ktoré sú stanovené medzinárodnými zdravotníckymi predpismi,

i) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK BON TOUR a dodržiavať stanovený program, dodržiavať časy nástupu na zájazd a počas zájazdu v rámci programu zájazdu,

j) počínať si tak, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných zákazníkov, dodávateľov služieb alebo CK BON TOUR,

k) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov podľa článku VIII. týchto Všeobecných podmienok,

l) dostaviť sa na miesto odchodu v stanovenom čase,

m) uhradiť škodu, ktorú spôsobil zavineným konaním na dopravnom prostriedku alebo ubytovacom zariadení, kde čerpal služby obstarané CK BON TOUR,

n) v prípade, že objednávateľ porušuje Zmluvu tak, že využíva služby, ktoré nie sú dohodnuté v Zmluve, je povinný zaplatiť k bežnej cene takto čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa bežnej cene takto čerpaných služieb. Rovnako v prípade, že v rozpore

s uzavretou Zmluvou služby čerpá osoba, ktorá nebola uvedená v Zmluve, je objednávateľ povinný zaplatiť k bežným cenám čerpaných služieb zmluvnú pokutu vo výške bežnej ceny takto čerpaných služieb.

3) K povinnostiam objednávateľov – právnických osôb, ktoré sú súčasťou zmluvného vzťahu ďalej patrí:

a) zoznámiť svojich účastníkov s týmito Všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré dostane od CK BON TOUR, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,

b) zabezpečiť, aby všetci účastníci plnili základné povinnosti zákazníkov, ktoré vyžadujú ich osobnú súčinnosť a ich nositeľom môže byť iba jednotlivý účastník,

c) odovzdať CK BON TOUR menný zoznam účastníkov podľa vopred dohodnutého termínu a so všetkými požadovanými náležitosťami, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie,

d) povinnosťou objednávateľa – právnickej osoby, ktorá je zodpovedná za zmluvný vzťah, je oboznámiť svojich účastníkov, príp. ich právnych zástupcov s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK BON TOUR obdrží, najmä ich však pravdivo informovať o rozsahu a kvalite služieb,

e) v prípade školských výletov, zájazdov, školy v prírode, lyžiarskych zájazdov a detských táborov nesie objednávateľ/pedagóg plnú zodpovednosť za všetkých svojich účastníkov počas celej doby zájazdu, s výnimkou služieb od tretieho dodávateľa. Objednávateľ/pedagóg nesie zodpovednosť behom programu za vhodné chovanie a jednanie žiakov/študentov,

f) v prípade školských výletov, zájazdov, školy v prírode, lyžiarskych zájazdov a detských táborov je objednávateľ/pedagóg/právnická osoba zodpovedný mať k dispozícii „Vyhlásenie zákonného zástupcu“ alebo „Informovaný súhlas zákonného zástupcu“ o účasti na zájazde, zdravotnom stave a kópie kartičky poistenia všetkých účastníkov zájazdu,

g) v prípade účastníkom zájazdu úmyselne spôsobenej materiálnej škody na majetku CK alebo dodávateľov CK, je objednávateľ povinný túto škodu okamžite (počas zájazdu) odstrániť alebo finančne vyrovnať.

V. Povinnosti a práva CK BON TOUR

1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v článku IV. týchto Všeobecných podmienok sa vzťahujú im zodpovedajúce práva a povinnosti CK BON TOUR.

2) CK BON TOUR je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

3) CK BON TOUR nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

4) CK BON TOUR je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení cestovnej kancelárie proti úpadku, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK BON TOUR 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 celkovú 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.

5) CK BON TOUR má právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde s objednávateľom, ktorý svojim správaním a konaním znemožňuje realizáciu zájazdu podľa vopred dohodnutých podmienok alebo ohrozuje bezpečnosť ostatných účastníkov zájazdu, prípadne nespĺňa

podmienky uvedené vo „Vyhlásení zákonného zástupcu“ alebo nezabezpečil „ Informovaný súhlas zákonného zástupcu“. CK BON TOUR má v takýchto prípadoch nárok na náhradu škody spôsobenej objednávateľom. Objednávateľ v takýchto prípadoch nemá nárok na náhradu neposkytnutých resp. nečerpaných služieb.

VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1) Ak je CK BON TOUR nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi v písomnej forme 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 so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny.

2) CK BON TOUR má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK BON TOUR a objednávateľom, ak v lehote do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 osôb, ak nie je dohodnuté inak. Ak CK BON TOUR zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr 7 pracovných dní pred začiatkom zájazdu.

3) CK BON TOUR si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení maximálneho úsilia alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, ako sú prírodné katastrofy, extrémne počasie, karanténa, zlyhanie prevádzky strediska, vojnové konflikty a politické nepokoje. Závazok CK BON TOUR zrealizovať dohodnutý zájazd zaniká nemožnosťou plnenia.

4) Ak CK BON 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 BON TOUR na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak CK BON 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 BON TOUR povinná tento rozdiel objednávateľovi bezodkladne vrátiť.

5) Ak CK BON TOUR zruší zájazd z iných dôvodov ako sú uvedené v ods. 3) v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začiatku, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

6) Ak po začiatku zájazdu CK BON 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 BON 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 BON TOUR povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je CK BON TOUR povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý zmluvne, je CK BON TOUR povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

8) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK BON TOUR pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde.

Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku vo výške 20 Eur za každú zmenu. Ide o zmenu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej v lehote kratšej než 31 dní pred začiatkom zájazdu, je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom VII. týchto Všeobecných podmienok. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

9) CK BON TOUR si po začatí zájazdu vyhradzuje právo na zmenu vecného aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo z dôvodu mimoriadnych udalostí.

10) V prípade, že po začatí zájazdu dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity ubytovacieho zariadenia a bude nevyhnutné objednávateľa ubytovať v inom ubytovacom zariadení, CK BON TOUR poskytne náhradné ubytovanie v ubytovacom zariadení rovnakej alebo vyššej kategórie. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu.

11) CK BON TOUR má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve s objednávateľom a ktoré boli poskytnuté účastníkovi zájazdu so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.

VII. Odstúpenie od zmluvy

1) CK BON 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 BON TOUR preukázateľným spôsobom na poštovú alebo elektronickú adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom odoslania oznámenia resp. telefonicky.

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. ods. 4) týchto Všeobecných podmienok,

c) z dôvodov porušenia povinností CK BON TOUR vyplývajúcich zo zmluvy a týchto Všeobecných zmluvných podmienok.

Oznámenie o odstúpení od zmluvy o zájazde spíše objednávateľ buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na to predajné miesto pošle doporučenou poštou, prípadne doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK BON TOUR, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je CK BON TOUR 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 BON TOUR zmluvné pokuty.

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

Autobusové zájazdy-individuálny klienti

a) 31 a viac dní pred začatím zájazdu 0,- EUR

b) 30 až 21 dní pred začatím zájazdu 40% z vopred stanovenej celkovej ceny

c) 20 až 11 dní pred začatím zájazdu 75% z vopred stanovenej celkovej ceny

d) 10 a menej dní pred začatím zájazdu 100 % z vopred stanovenej celkovej ceny

Autobusové zájazdy-ucelené skupiny

a) 61 a viac dní pred začatím zájazdu 30% z vopred stanovenej celkovej ceny

b) 60 až 41 dní pred začatím zájazdu 75% z vopred stanovenej celkovej ceny

c) 40 a menej dní pred začatím zájazdu 100% z vopred stanovenej celkovej ceny

Letecké zájazdy

a) 61 a viac dní pred začatím zájazdu 25% z vopred stanovenej celkovej ceny

b) 60 až 35 dní pred začatím zájazdu 50% z vopred stanovenej celkovej ceny

c) 34 až 11 dní pred začatím zájazdu 75% z vopred stanovenej celkovej ceny

d) 10 a menej dní pred začatím zájazdu 100 % z vopred stanovenej celkovej ceny

V prípade, že v čase odstúpenia objednávateľa od zmluvy už CK BON TOUR preukázateľne vynaložila náklady v súvislosti so zabezpečením programu zájazdu, tieto náklady znáša objednávateľ v plnej výške (napr. zabezpečenie/objednávka vstupov do miest, múzeí, hradov, zámkov, atrakcií, palubných lístkov, zabezpečenie ubytovania a pod.) bez ohľadu na počet dní od nástupu na zájazd. V prípade stornovania zájazdu, ktorého súčasťou je letenka na pravidelnej linke, sa zmluvná pokuta za stornovanie letenky vypočíta podľa podmienok príslušnej leteckej spoločnosti.

5) Ak nenastúpi zákazník na zájazd, pobyt, alebo nevyčerpá službu cestovného ruchu bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde, alebo z dôvodu nesplnenia povinnosti podľa článku IV. ods. 2) písm. g) týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť 100% z vopred stanovenej celkovej ceny.

6) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní.

7) CK BON TOUR má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného preddavku alebo zaplatenej ceny doposiaľ objednaných služieb. CK BON TOUR je zároveň povinná vrátiť bezodkladne objednávateľovi zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

8) V prípade čiastočného storna ubytovania jednej osoby z viacerých uvedených na zmluve sa zmluvná pokuta rovná sume vyplývajúcej z rozdielu pôvodnej ceny zájazdu a ceny zájazdu podľa nového zloženia osôb. V prípade storna dopravných služieb sa vypočíta zmluvná pokuta podľa článku VII. ods.4).

VIII. Reklamácie, 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. Objednávateľ/zákazník je povinný uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK BON TOUR tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zástupca CK BON TOUR je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, v rámci svojich kompetencií.

2) Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu a vybaviť reklamáciu, spíše zástupca CK BON TOUR s klientom písomný záznam s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Záznam podpíše zástupca CK BON TOUR alebo dodávateľ služby a reklamujúci, ktorý dostane jeden exemplár písomného záznamu. Objednávateľ/účastník je povinný tento záznam predložiť pri reklamácií v CK.

3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť v CK BON 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. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je CK BON TOUR povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.

4) Ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia lehoty podľa odseku 3, ak si objednávateľ uplatnil svoje práva v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo v cestovnej agentúre.

5) CK BON TOUR zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť CK BON TOUR alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. CK BON TOUR nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií mimo rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u sprievodcu, hotela alebo inej organizácie.

6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK BON TOUR (uvedené v článku VII., bod 3) alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK BON TOUR zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7) CK BON TOUR upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a na možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. CK BON TOUR zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Pri zájazdoch s leteckou, alebo autobusovou dopravou je prvý a posledný deň zájazdu určený na prepravu.

8) CK BON TOUR nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená zákazníkom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

9) Objednávateľ, ktorý použije vlastnú dopravu, je sám zodpovedný za dodržanie termínu nástupu a ukončenia pobytu, ktorý CK BON TOUR uvádza v informáciách o zájazde.

10) Za riadne poskytnutie dopravy sa považuje aj poskytnutie dopravy so zmenenou trasou, zmenenými prestupnými miestami aj s prípadným časovým nesúlalom jednotlivých liniek, ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo bezprostredne pred zájazdom alebo počas trvania zájazdu. CK BON TOUR sa však zaväzuje dodržať dohodnutý druh dopravy, zmeniť ho len vo výnimočných prípadoch na náklady CK, a v prípade poskytnutia lacnejšej dopravy, vráti CK cenový rozdiel objednávateľovi bezodkladne po návrate.

11) Zmeny a odchýlky jednotlivých služieb sú v nevyhnutných prípadoch možné. Ide najmä o zmeny miesta odletu, príletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu, programu počas poznávacieho zájazdu a pod. ak k uvedeným vynúteným zmenám prišlo bezprostredne pred zájazdom alebo počas trvania zájazdu. V prípade vyššie uvedených zmien bude CK BON TOUR bezodkladne informovať objednávateľa.

12) Pri posudzovaní počtu dní dovolenky treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné a ubytovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie.

13) Zmeny letových časov sa môžu uskutočniť aj krátko pred plánovaným odletom. V prípade omeškania resp. skoršieho odletu alebo príletu lietadla vzniká objednávateľovi právo na kompenzáciu za dobu čakania na letisku alebo nevyčerpané služby súvisiace s pobytom v rozsahu medzinárodne platných predpisov, pričom náhradné plnenie poskytuje letecká

spoločnosť. V prípade neposkytnutia náhradného plnenia zo strany leteckej spoločnosti bude CK BON TOUR toto náhradné plnenie kompenzovať po zázjazde.

14) Každý zákazník je osobne zodpovedný za dodržiavanie pasových, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny, do ktorej cestuje, resp. cez ňu prechádza. CK BON TOUR nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi zákazníka. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov sú na ťarchu zákazníka.

IX. Cestovné poistenie

1) Komplexné cestovné a úrazové poistenie nie je súčasťou ceny zázjazdu. V prípade záujmu je toto ale možné zabezpečiť prostredníctvom CK BON TOUR individuálne na báze dobrovoľnosti. V takomto prípade CK BON TOUR dáva k dispozícii objednávateľovi/účastníkovi zázjazdu presný rozsah krytia a podmienky poistenia uvedené v informáciách poisťovacej spoločnosti. Poistný vzťah vzniká priamo medzi poisťovacou spoločnosťou a objednávateľom. Pri nárokoch z poisťnej udalosti je vo zmluvnom vzťahu priamo poisťovňa a objednávateľ. CK BON TOUR neprináleží posudzovať existenciu, prípadne výšku nárokov. CK BON TOUR v tomto prípade vystupuje ako sprostredkovateľ poistenia.

X. Záverečné ustanovenia

1) Platnosť týchto Všeobecných zmluvných podmienok sa vzťahuje na zázjazdy a služby poskytované CK BON TOUR, ak nie je cestovnou kanceláriou BON TOUR stanovený, či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

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

3) Podpisom zmluvy o zázjazde udeľuje objednávateľ súhlas CK BON TOUR ako aj ňou určeným osobám so spracovaním osobných údajov uvedených v zmluve o zázjazde za účelom zabezpečovania a poskytnutia zmluvne dohodnutých služieb a pre plnenie povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi a zákonom č 122/2013 Z.z., a to na dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a CK BON TOUR, vrátane sprístupnenia týchto údajov obchodným partnerom CK BON TOUR a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny pobytu resp. tranzitu podľa § 32 zákona č. 122/2013 Z.z. výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa podľa § 15 písm. e) bod 3. Spracúvaním osobných údajov sa v súlade so zákonom č. 122/2013 rozumie vykonávanie operácií alebo súboru operácií s osobnými údajmi, najmä ich získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, preskupovanie, kombinovanie, blokovanie, premiestňovanie, využívanie, uchovávanie, likvidácia. Odvolanie súhlasu je možné kedykoľvek zo strany objednávateľa písomnou formou, osobne alebo inou formou. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve o zázjazde. Objednávateľ zodpovedá za úplnosť, pravdivosť a správnosť údajov, ktoré poskytol za účelom uzavretia zmluvy o zázjazde. V zmysle § 15 zákona č. 122/2013 Z.z. je CK BON TOUR, s.r.o. povinná pred získaním osobných údajov dotknutej osobe vopred oznámiť identifikačné údaje prevádzkovateľa a zástupcu prevádzkovateľa, ak bol vymenovaný, účel spracúvania osobných údajov, doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre dotknutú osobu na zaručenie jej práv a právom

chránených záujmov podľa § 15 zákona č. 122/2013 Z.z.. Objednávateľ ako dotknutá osoba má právo na základe písomnej žiadosti od CK BON TOUR, s.r.o. vyžadovať informácie v zmysle § 28 písm. a) - h) zákona č. 122/2013 Z.z.

4) Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 01.01.2017. Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu, ponukovom liste, cenníku a ponuke na web stránke CK BON TOUR o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače a CK BON TOUR si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.