

# Všeobecné zmluvné podmienky pre účasť na zájazdoch CK WAGON SERVICE travel s.r.o

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIE

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie WAGON SERVICE travel, s.r.o (ďalej iba Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty, dopravu a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou WAGON SERVICE travel, s.r.o (ďalej len CK WS travel). Všeobecné podmienky CK WS travel sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej iba Zmluva o zájazde), ktorú CK WS travel uzatvára s objednávateľom zájazdu.

**Zmluvný vzťah medzi CK WS travel a zákazníkom sa riadi ustanoveniami zákona č. 281/2001 Z.z. a občianskeho zákonníka č. 40/1964 Z.z. v znení neskorších predpisov a je ďalej upravený týmito Všeobecnými podmienkami. Zájazdy je možné objednať a zakúpiť vo CK WS travel a u všetkých zmluvných zákonom určených predajcov.**

## II. VZNIK ZMLUVNÝCH VZŤAHOV

### 1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a, **CK WAGON SERVICE travel s.r.o.**, so sídlom Čajakova 18, Bratislava, 811 05, ktorá vstupuje do zmluvného vzťahu prostredníctvom predaja vo svojej prevádzke alebo prostredníctvom externých zmluvných predajcov (ďalej len CK alebo CA) a b, **objednávateľ** (zákazník), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.

2) Zmluvný vzťah medzi CK WS travel a objednávateľom vzniká uzatvorením a podpísaním zmluvy o zájazde zo strany objednávateľa a prijatím, t.j. potvrdením zo strany CK.

Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených na zmluve o zájazde ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.

3) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu, dodatočných ponúk CK WS travel, zákazníkom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok, príp. osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke.

## III. ÚČASŤ NA ZÁJAZDE

1) Právo účasti na zájazde vzniká objednávateľovi podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu a zaplatením 50% ceny zájazdu (pokiaľ nebolo dohodnuté inak).

2) Objednávateľ v plnom rozsahu zodpovedá za údaje uvedené v zmluve o obstaraní zájazdu a potvrdzuje, že všetky vyššie uvedené podmienky sú mu známe a súhlasí s nimi.

3) CK WS travel nezodpovedá za následky, ktoré postihnú objednávateľa, ak nebude rešpektovať a plniť tieto podmienky, dodržiavať pokyny na cestu alebo program zájazdu.

4) Pri forfaitových zájazdoch sa uzatvorením zmluvy riadi konkrétnymi podmienkami. Prevzatie zmluvy CK WS travel potvrdí objednávateľovi na jej kópii.

## IV. CENOVÉ PODMIENKY A DOHODNUTÉ SLUŽBY

1) Pre rozsah zmluvne zjednaných služieb je záväzný rozpis služieb uvedený v zmluve o obstaraní zájazdu, odvodený z katalógovej ponuky, príp. dodatočných ponúk.

2) CK WS travel je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu v prípade, že dôjde k:

a) zvýšeniu dopravných nákladov,  
b) zmene kurzu eura použitého pri kalkulácii ceny zájazdu v priemere o viac ako 5% voči mene, v ktorej sú kalkulované ceny a služby pre danú destináciu,

3) Pokiaľ dôjde k uvedeným zmenám do 21. dňa pred začiatkom zájazdu, je CK WS travel oprávnená cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde jednostranne zvýšiť o čiastku, o ktorú sa zvýši cena alebo platba podľa ods. 2) písmena a) a b) oproti cene služieb alebo platieb zahrnutých v cene zájazdu.

4) Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí CK odoslať objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začiatkom zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu.

5) Všetky informácie týkajúce sa cien musia byť klientovi dostupné pred zakúpením zájazdu. Rozšírenie alebo zmeny služieb nad rámec katalógovej ponuky musia byť uvedené v cestovnej zmluve alebo jej doplnku, potvrdené CK WS travel a uhradené objednávateľom pred ich poskytnutím.

6) Rozdeľovanie ubytovacích kapacít počas pobytu prebieha zásadne zo strany zmluvných partnerov v mieste pobytu a CK WS travel nemá na toto rozdelenie žiadny vplyv.

7) CK WS travel neručí za prípadné meškania

dopravných spojov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z technických dôvodov, z dôvodu nepriaznivého počasia. Zákazník musí pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť výrazného meškania. V prípade meškania nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy.

8) Pri zájazdoch usporiadaných CK WS travel je prvý a posledný deň určený na prepravu klientov do danej destinácie a nie je považovaný za deň plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle nie je možné reklamovať eventuálne „skrátene pobytu“.

9) V prípade, že sa zákazník nedostaví alebo zmešká odjazd, má WS travel nárok na úhradu plnej ceny zájazdu.

## V. PLATBNÉ PODMIENKY

1) CK WS travel má právo na zaplatenie ceny dosiaľ objednaných služieb pred ich poskytnutím a objednávateľ je povinný uhradiť cenu služieb pred ich poskytnutím.

2) CK WS travel je oprávnená požadovať zálohu vo výške 50% z celkovej ceny zájazdu vrátane doplnkových služieb pri podpise zmluvy.

Úhradu zostávajúcej časti ceny zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť najneskôr do 30 dní pred nástupom na zájazd (ak nebolo písomne dohodnuté inak).

3) V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť 100% ceny dosiaľ objednaných služieb.

4) Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po uhradení celej ceny dosiaľ objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny dosiaľ objednaných služieb, je CK WS travel oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty podľa článku IX. týchto Všeobecných podmienok.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

### 1) K základným právam objednávateľa patrí najmä:

a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb. Pokiaľ však zmluvne dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu.

b) právo vyžadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,

c) právo byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách zoznámený s prípadnými zmenami v zmluvne dohodnutých službách,

d) právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú cestovnej kancelárii známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu,

e) právo na spresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v zmluve o zájazde (údaje o trase dopravy, charakter ubytovania, spôsob a rozsah stravovania, ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu),

f) právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku IX. týchto Všeobecných podmienok,

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

h) právo písomne oznámiť CK pred začiatkom zájazdu, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Toto právo však môže objednávateľ uplatniť iba v lehote do 30 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky na zájazde.

2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

a) poskytnúť cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde a predložiť ďalšie doklady podľa požiadavky CK,  
b) zabezpečiť u osôb do 15 rokov sprevádzanie a dohľad dospelého účastníka, obdobne zabezpečiť sprevádzanie a dohľad u osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje,  
c) nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov,

- cudzí štátny príslušníci sú povinní sa informovať ohľadne vízovej povinnosti na zastupiteľstve krajiny,

kam cestujú. Náklady, ktoré vzniknú nedodržaním tohto ustanovenia, znáša zákazník.

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

e) bez zbytočného odkladu oznamovať CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dohodnutých služieb,

f) prevziať od CK doklady potrebné pre čerpanie služieb (cestovné lístky, letenky, ubytovacie poukazy, cestovné pokyny), riadne si ich skontrolovať a riadiť sa nimi,

g) je povinný dostaviť sa v stanovenom čase na stanovené miesto zrazu so všetkými dokladmi požadovanými podľa cestovných pokynov,

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

i) riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK a dodržiavať stanovený program.

j) je povinný zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu,

k) povinný uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom a inom zariadení, kde čerpal služby zabezpečené CK.

## VII. PRÁVA A POVINNOSTI CK WS travel

1) CK WS travel je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.

2) CK WS travel nie je povinná poskytnúť zákazníkovi plnenia nad rámec vopred potvrdených a zaplatených služieb.

3, CK WS travel je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, ak cestovná kancelária neposkytne objednávateľovi zmluvné plnenie z dôvodu svojho úpadku:

3a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu do miesta plánovaného skončenia zájazdu,  
3b) nevráti objednávateľovi zaplatený preddavok ak sa zájazd neuskutočnil,

3c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti,  
3d) Ak CK WS travel neposkytne zákazníkovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, je povinná zabezpečiť ju organizačne, pričom finančné zabezpečenie dopravy poskytne poisťiteľ,

4) CK WS travel si vyhradzuje právo na:

a) uskutočnenie zmeny jednotlivých služieb, ak nastanú mimoriadne okolnosti zabraňujúce poskytnutiu služieb podľa vopred dohodnutých a stanovených podmienok,

b) zrušenie zájazdu alebo preloženie termínu zájazdu v prípade nedostatočného počtu záujemcov o daný zájazd lebo v prípadoch, ktoré CK nemôže ovplyvniť,

c) operatívne zmeny programu a poskytované služby v priebehu zájazdu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné dodržať pôvodne dohodnutý program a zabezpečiť služby,

d) na zmenu vecného a aj časového programu z dôvodu zásahu vyššej moci, z dôvodu rozhodnutia štátnych orgánov alebo mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, dopravné problémy, nešťastia a ďalšie okolnosti). V týchto prípadoch nemá zákazník právo na poskytnutie zľavy z ceny zájazdu a ani na odstúpenie od zmluvy.

5) CK WS travel je povinná:

a) najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne všetky podrobné informácie týkajúce sa zájazdu ktorého je účastníkom, ak tie nie sú súčasťou zmluvy (cestovné pokyny, cestovné lístky, letenky, ubytovacie poukazy a pod.),

b) poskytnúť podrobnosti o možnosti kontaktu na plnoletú osobu alebo zástupcu CK v mieste pobytu neploletej osoby, ak ide o zájazd ktorého je účastníkom neploletá osoba,

c) poskytnúť objednávateľovi kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu CK, na ktorého sa v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie počas zájazdu,

## VIII. ZMENY DOHODNUTÝCH SLUŽIEB, ZRUŠENIE ZÁJAZDU

1) Ak je CK WS travel nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy (zmena programu, trasy a pod.), 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 so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvnej pokuty.

Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK WS v návrhu zmeny.

V prípade že príde k zmene, ktorá nesúvisí priamo so službami uvedenými v zmluve o zájazde, nemá klient nárok na kompenzáciu ani odškodnenie.

2) CK WS travel má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi CK WS travel a objednávateľom, ak do 7 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v prípade, ak jeho uskutočnenie vzhľadom na nedostatočný záujem je pre CK WS travel ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov je pre zájazdy CK WS travel stanovený individuálne pre každý zájazd. Ak CK WS travel zájazd zruší je povinná oznámiť túto skutočnosť objednávateľovi písomne bez zbytočných odkladov najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu.

3) Zákazník má právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy a to bez akýchkoľvek storno poplatkov  
- pri zrušení zájazdu zo strany CK WS travel  
- pri zvýšení ceny zájazdu o viac ako 10 % pôvodne stanovenej ceny

4) CK WS travel má právo pri dodržaní podmienok zákona jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, nie však neskôr než 20 dní pred zahájením zájazdu. Túto skutočnosť oznámi zákazníkovi najneskôr 21 dní pred zahájením zájazdu. Ak zákazník neodstúpi od zmluvy bez zbytočného odkladu alebo v lehote, ktorá mu bude oznámená pri oznámení zmeny zjednaných cien služieb, bude sa mať za to, že so zmenami súhlasí.

5) Zmeny odchodu/odjazdu/ odletu.

Ak dôjde vplyvom poveternostných alebo technických podmienok alebo v dôsledku mimoriadnych okolností k zmene (oneskoreniu) odchodu/odjazdu/letu, ktoré nemôže CK WS travel ovplyvniť, ( k týmto zmenám môže dôjsť i bezprostredne pred odchodom/odjazdom/odletom ) vyhradzuje si CK WS travel právo na prípadné zmeny.

V týchto prípadoch CK WS travel nenahradzuje služby, ktoré v dôsledku týchto zmien nemohli byť čerpané a nezodpovedá za prípadné škody, ktoré by týmto mohli zákazníkovi vzniknúť.

6) Zmeny v priebehu zájazdu. CK WS travel je oprávnená vykonávať v prípade nutnosti a ochrany záujmu zákazníkov operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb počas zájazdu, ak nie je možné dodržať stanovený program alebo poskytnúť vopred zjednané služby. V takom prípade je CK WS travel povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite zhodnej alebo približujúcej sa pôvodne zjednaným podmienkam a dbať pritom, aby bol v najvyššej možnej miere zachovaný charakter zájazdu alebo služieb

- upraviť cenu zájazdu a služieb v závislosti na uskutočnených zmenách programu a služieb, ak je ich dôsledkom zníženie rozsahu a kvality zjednaných služieb

Nároky budú riešené individuálne.

Ak dôjde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nezávisí do činnosti a postupu CK WS travel, alebo k okolnostiam, ktoré ovplyvnia zákazník tým, že celkom alebo sčasti nevyužije objednané a zaplatené služby (napr. ubytovacie, stravovacie, dopravné služby, výlety a pod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny, ak nie je dohodnuté inak.

7) CK WS travel si vyhradzuje právo zmeny dátumu a času odjazdu/príjazdu spôsobenú nepredvídateľnými okolnosťami

8) CK WS travel si vyhradzuje právo vylúčiť zo zájazdu účastníka, ktorý pod vplyvom alkoholu znemožňuje realizáciu samotného zájazdu a svojim správaním ohrozuje bezpečnosť ďalších účastníkov zájazdu.

9) Na základe individuálneho želania objednávateľa je CK WS travel pripravená (pokiaľ je možné) urobiť **zmeny podmienok dohodnutých v zmluve o zájazde**. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku v paušálnej výške **17 € ( 512,10 SK) /osoba/za 1 zmenu**. Ide o zmenu termínu, mena, miesta odchodu a príchodu, zmenu služieb a pod. Zmeny vykonané v lehote kratšej než 30 dní pred začiatkom zájazdu je možné zo strany CK WS travel považovať za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávateľa a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s článkom IX. týchto Všeobecných podmienok.

## IX. Odstúpenie od zmluvy, storno poplatky

### Zrušenie zájazdu zo strany CK WS travel

1) CK WS travel je oprávnená zrušiť zájazd v prípadoch:

a) kedy nie je dodržaný minimálny počet účastníkov alebo ak uskutočnenie zájazdu nie je ani po vyčerpaní všetkých možností z dôvodu prekročenia hranice hospodárnosti vykonateľné, zrušiť zájazd najneskôr 7 dní pred odchodom,  
b) ak je uskutočnenie zájazdu konkrétne sťažené z dôvodu nepredvídateľných mimoriadnych okolností ako vojna, zemetrasenie, povstanie, alebo ak by bola inak ohrozená bezpečnosť, zdravie a život zákazníkov a tieto situácie nebolo možné pri uzatváraní zmluvy predvídať,

Vo všetkých vyššie uvedených prípadoch ponúkne CK WS travel zákazníkovi iný termín alebo inú destináciu alebo zákazník dostane plnú cenu za zjednané služby späť okamžite a bez zbytočného odkladu. Pre tento ohľad nevzniká zákazníkovi žiadny nárok na žiadne ďalšie náhrady.

2) Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela CK WS travel doporučeným listom na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

3) CK WS travel môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom a to, ak zákazník vážne narušuje priebeh zájazdu, resp. pokiaľ zákazník vážnym spôsobom naruší právne predpisy SR alebo hostiteľskej krajiny. Zákazníkovi v takom prípade nevzniká nárok na vrátenie alikvotnej čiastky z ceny služby, ktoré neboli čerpané, a ďalej je zákazník povinný uhradiť CK náklady spojené so spätnou dopravou.

### Zrušenie zájazdu zo strany objednávateľa

1) Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb a to bez udania dôvodu.

Zrušenie zájazdu musí byť vykonané písomne a spôsobom nepochybným. Pre určenie dátumu zrušenia zájazdu je rozhodujúci dátum doručenia písomného oznámenia o zrušení zájazdu CK WS travel.

Objednávateľ má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, alebo zálohy za zájazd bez storno poplatkov pri:

a) zrušení zájazdu zo strany CK,  
b) porušení vopred dohodnutých povinností zo strany CK

2) Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností zo strany CK, alebo CK odstúpi od zmluvy pred zahájením zájazdu z dôvodov porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť storno poplatok.

Pre stanovenie storno poplatku je rozhodujúci deň doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy o zájazde.

Stornovacie poplatky sa účtujú za každého jedného prihláseného zákazníka z celkovej ceny zájazdu v nasledujúcej výške:

**Doba pred stanoveným odletom/odjazdom,**

**v ktorej sme obdržali zrušenie:**

**45 dní a viac - bez poplatku**

**44 až 31 dní - 10% z ceny objednaných služieb**

**30 až 22 dní - 30% z ceny objednaných služieb**

**21 až 15 dní - 50% z ceny objednaných služieb**

**14 až 8 dní - 75% z ceny objednaných služieb**

**7 až 4 dni - 90% z ceny objednaných služieb**

**3 a menej dní - 100% z ceny objednaných služieb**

3) Ak sa zákazník nedostaví či zmešká odjazd/odlet zájazdu, prípadne musí byť pred začatím cesty či v jeho priebehu vylúčený z účasti na zájazde, nevzniká zákazníkovi nárok na vrátenie už zaplatenej ceny zájazdu.

4) CK WS travel má právo odpočítať stornovacie poplatky od zloženej zálohy alebo zaplatenej ceny.

## X. REKLAMÁCIE POSKYTNUTÝCH SLUŽIEB

1) CK WS travel zodpovedá za chyby služieb poskytovaných v priebehu zájazdu, k zaisteniu ktorých sa zaviazala. Zákazník je povinný chyby poskytovaných služieb reklamovať ihneď po ich zistení, tak aby bolo možné tieto chyby odstrániť ešte v priebehu zájazdu.

2) 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 chyby poskytnutej služby bez zbytočného odkladu a to priamo na mieste u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu CK tak, aby mohla byť vykonaná okamžitá náprava. Zástupca CK je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď v rámci svojej kompetencie.

2a) Ak zákazník opomenie reklamovať závalu priamo na mieste z vlastnej viny, vystavuje sa riziku, že sa zmenší, obmedzí, popr. stráca nárok na uznanie reklamácie.

3) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a vykonať nápravu, spíše zástupca CK s reklamujúcim reklamačný protokol s predmetom reklamácie, ktorý je potrebné predložiť pri reklamácií.

Ku každej reklamácií musí byť doložený doklad od delegáta o tom, že závalu nebolo možné odstrániť priamo na mieste. Písomná reklamácia musí byť uplatnená do 21 dní po návrate zo zájazdu. Po uplynutí lehoty môže zákazník uplatňovať reklamáciu len v prípade, že k nedodržaniu tejto lehoty došlo bez jeho zavinenia.

Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK WS travel povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

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

5) Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené zákazníkovi, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poistovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia vyslovene vyňaté.

6) CK WS travel nezodpovedá za škodu, ktorú nezavinila ona, ani jej dodávateľa služieb a škoda bola spôsobená zákazníkovi, 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 nepredvídaných okolností.

## XI. CESTOVNÉ DOKLADY A OSOBNÁ ZODPOVEDNOSŤ

Každý zákazník je osobne zodpovedný za dodržanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších bezpečnostných predpisov, ako i zákona a zvyklostí krajiny a miest do ktorých cestuje.

Dbá i na to, aby platnosť pasu po skončení zájazdu bola minimálne 6 mesiacov. Cudzí štátni príslušníci si obvykle zabezpečujú vízum samostatne a CK WS travel nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víza alebo chybnými úkonmi zákazníka. Všetky náklady, ktoré vzniknú nedodržaním vyššie uvedených predpisov nesie zákazník na svoju farchu.

## XII. CESTOVNÉ POISTENIE

1) Komplexné cestovné poistenie nie je v cene zájazdu a je za príplatok. Obsah, cena, presný rozsah krytia a podmienky komplexného cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávateľ obdrží od CK WS travel.

V rámci rozsahu komplexného poistenia je o.i. zahrnuté i poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. Toto sa netýka základného storno poplatku pri storne viac ako 45 dní pred odchodom.

2) Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkovi zájazdu a CK WS travel neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

3) V cene zájazdu je zahrnuté poistenie proti insolventnosti CK WS travel.

## XIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1) Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú na všetky domáce i zahraničné zájazdy.

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

2) Platnosť týchto podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK WS travel len vtedy, pokiaľ nie je CK stanovený alebo vopred zjednaný rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

3) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách a podmienkach odpovedajú informáciám známym v čase tlače a CK WS travel si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o obstaraní zájazdu s objednávateľom.