

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA SLUŽBÁCH CESTOVNÉHO RUCHU CK TURANCAR.

DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): Viliam Turan TURANCAR, sídlo: Bratislavská 29, 949 01 Nitra, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, vložka č. 10321/N, IČO: 22679057.
2. Objednávateľ: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o službe cestovného ruchu (ďalej len zmluva o službe) alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o službe (cestujúci). Všetky osoby na strane objednávateľa sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o službe spoločne a nerozdielne. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov.
3. Služby cestovného ruchu (ďalej len služby): služby CK, ktoré nie sú v zmysle Zákona č. 170/2018 Z. z. podľa § 3 Zájazdom, alebo podľa § 4 Spojenou službou cestovného ruchu.
4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje objednávateľovi alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamätová karta alebo pevný disk počítača.
5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.
6. Zákonný zástupca: rodič (otec, matka), alebo ním poverená osoba vo veku 18 a viac rokov, ktorá je počas účasti na službe povinná dozerať na bezpečnosť a zdravie dieťaťa (osoba mladšia ako 18 rokov).

I. ZMLUVA O SLUŽBE

1. Zmluvou o službe sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará službu a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu služby. Zmluva o službe vzniká medzi CK a objednávateľom na základe riadne vyplnenej a podpísanej alebo inak akceptovanej zmluvy o službe potvrdennej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK, alebo zaplacením časti ceny služby. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o službe objednávateľom v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná, alebo inak akceptovaná zmluva o službe jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom. Súčasťou zmluvy o službe sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré objednávateľ od CK obdrží alebo na základe ktorých objednávateľ uzatvorí zmluvu, a to najmä ponukový katalóg, resp. ponukový list, informácie na webovom sídle CK, všeobecné informácie a písomné informácie a pokyny k zájazdu alebo službe. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Písomné doklady a informácie, ktoré poskytne objednávateľovi iná CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie sú súčasťou zmluvy, ak sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o cestovnej službe v katalógu alebo v iných písomných dokladoch vydaných CK alebo zverejnených CK na svojom webovom sídle.
2. Iná, CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná

agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o službe alebo poskytovať objednávateľovi informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o cestovnej službe v katalógu alebo v iných písomných materiáloch CK alebo na webovom sídle CK a nie je splnomocnená meniť celkovú cenu za službu.

3. Osoba, ktorá koná za objednávateľa, alebo ako objednávateľ, podpisom zmluvy o službe potvrdzuje, že je oprávnená v mene ostatných spolucestujúcich uzatvoriť zmluvu o službe a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na službe. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informovala o podmienkach ich spracúvania podľa tejto zmluvy o službe.

II. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za služby, ktoré si cestujúci objednal (ďalej len „cena služieb“) sa rozumie cena celkom, uvedená v zmluve o službe. Zo zliav, poskytovaných CK, má objednávateľ nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, objednávateľ si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zlavy sa vzťahujú na základnú cennikovú cenu služieb, nevzťahujú sa na akékoľvek príplatky. V prípade, ak si cestujúci nezakúpi k službe komplexné cestovné poistenie sprostredkované CK, zníži sa mu aktuálne platná zľava o 2%. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny služby môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o službe a na ktoré bol objednávateľ vopred upozornený.
2. Pri poskytovaní zliav a špeciálnych cien pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu čerpania služieb.
3. Právo účasti na službe, vzniká objednávateľovi až zaplacením celkovej ceny služieb v plnej výške a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
4. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o službe zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % celkovej ceny služieb, okrem cestovného poistenia, ktoré musí objednávateľ zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy. Zvyšnú časť ceny za objednané služby je objednávateľ povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 21 dní pred začatím čerpania služieb. V prípade, ak objednávateľ akceptoval Oznámenie o zmene zmluvy o zájazde alebo Dodatok o zmene zmluvy o zájazde alebo Oznámenie o náhradnom zájazde vydané na základe zákona č. 136/2020 Z.z. a použije po dohode s CK sumu za zájazd uvedenú na jednom z vyššie uvedených dokumentov na celkovú alebo čiastočnú úhradu objednaných služieb, ktoré sa z dôvodov šírenia pandémie COVID 19 nezrealizujú, suma použitá na celkovú alebo čiastočnú úhradu nezrealizovaných služieb sa opäť presunie na pôvodný príslušný dokument.
5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 21 dní pred začatím čerpania služieb je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.
6. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu služby ako priamy dôsledok zmien

tykajúcich sa:

- a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takomto prípade bude cena služieb zvýšená o hodnotu zvýšenia nákladov prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o službe s cenami prepravy ku dňu začatia prepravy,
 - b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o službe s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia čerpania služby, alebo
 - c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa služby, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EURU pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o službe s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia čerpania služby.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ má právo na zníženie ceny služby zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 7 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o službe do začatia čerpania služby.
 9. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny služby na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny služby musí byť objednávateľovi preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím čerpania služby, inak CK nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene. Objednávateľ je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku resp. článku IV. ods. 2.
 10. Ak zvýšenie ceny podľa tohto článku prekročí 8 % celkovej ceny služby, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. V ods. 1 písm. b).
 11. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu služieb, ak sa ich cestujúci neúčastnil z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK.
 12. Poistný vzťah v rámci komplexného cestovného poistenia vzniká priamo medzi objednávateľom a poisťovcou spoločnosťou. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

III. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

1. K základným právam objednávateľa patrí:
 - a) právo na riadne poskytnutie úplne zaplatených služieb,
 - b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaných služieb, ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK dozvedela neskôr, ako bola zaplatená cena služieb,
 - c) právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VI. týchto podmienok,
 - d) pred začatím čerpania služieb môže objednávateľ na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že čerpania služieb sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá splní všetky dohodnuté podmienky účasti na službe; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o službe musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena objednávateľa je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o službe podľa prvej vety doručené

cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím čerpania služieb; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny služieb a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou objednávateľa a o ktorých ich CK informuje. Základný poplatok, ktorý má CK právo účtovať za zmenu objednávateľa alebo spolucestujúceho, je 20 EUR. Súhlas nového objednávateľa podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na službe alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového objednávateľa za zaplatenie ceny služieb, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. II v prípade, že cena služieb nebude uhradená. Dodatočné zmeny v zmluve na podnet objednávateľa v prípade letov pravidelných liniek sú vždy posudzované ako odstúpenie od zmluvy.

e) právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. VII. týchto podmienok.

f) právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa objednávateľ môže obrátiť v ťažkostiach so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

a) poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o službe a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla.

b) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, v opačnom prípade CK nezodpovedá za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových, hygienických, zdravotných a iných predpisov krajiny miesta čerpania služieb), ktorými je čerpanie služieb v SR a v zahraničí pre nich podmienené.

c) zaplatiť celkovú cenu za všetky objednané služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť,

d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK,

e) prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,

f) v prípade, že zistí nesprávnosť údajov, alebo nastala zmena údajov (najmä telefonický kontakt, e-mailový kontakt, poštová adresa alebo zmena priezviska, alebo čísla cestovného dokladu) podľa čl. III. bod 2 písm. e), je povinný o tom bezodkladne informovať CK,

g) pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb a to najmä cestovný doklad platný najmenej 6

mesiacov od dátumu skončenia čerpania služieb, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.,

h) riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia alebo pri závažnom narušovaní programu čerpania služieb alebo pri obťažovaní ostatných cestujúcich nevhodným správaním je CK oprávnená odoprieť objednávateľovi ich poskytnutie, čím objednávateľ stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužitie služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny služieb,

i) niesť výlučnú zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojim konaním počas čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe, či dodávateľovi služieb spôsobil,

j) zaistiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby čerpania služieb, podobne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje, v prípade samostatného cestovania osôb vo veku 15 - 18 rokov doložiť písomný súhlas zákonného zástupcu,

k) rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla, alebo v autobuse, rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla, alebo v autobuse, nesprávať sa agresívne a obťažujúco voči spolucestujúcim a pod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete môže byť cestujúci vylúčený z prepravy a je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb. V prípade straty alebo poškodenia batožiny počas leteckej prepravy nahlásiť túto skutočnosť neodkladne po ukončení prepravy na vyhradenom mieste na letisku a spísať protokol, nevyhnutný na začatie konania medzi cestujúcim a prepravcom.

l) byť informovaný o zmenách v legislatíve, týkajúcich sa cestovných dokladov a ďalších súvisiacich skutočností a niesť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, hygienických, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú prechádza.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) poskytnúť objednávateľovi kontakt na zástupcu CK (čl. III. bod 1 písm. f),

b) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím čerpania služieb poskytnúť cestujúcemu informácie o plánovaných časoch odchodu alebo o termíne na od-bavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu do cieľového miesta (ďalej aj „Informácie a pokyny k zájazdu alebo službe“) a to ich zaslaním na adresu objednávateľa uvedenú v zmluve o službe, alebo iným spôsobom dohodnutým s CK. Informácie a pokyny k zájazdu alebo službe sa doručujú len objednávateľovi, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných spolucestujúcich z uzatvorenej zmluvy o službe, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak.

2. CK si vyhradzuje právo neposkytnúť objednávateľovi služby dohodnuté v zmluve o službe v prípade, ak riadne a včas neuhradil cenu za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o službe resp. v súlade s týmito zmluvnými podmienkami, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzyvať

objednávateľa na úhradu dohodnutej ceny za služby ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny služby v prípade, ak si objednávateľ zakúpil služby v akcii „last minute“, ktorých cena je splatná spravidla ihneď, ak zmluva o službe neurčuje inak.

3. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb. Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

V. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začatím čerpania služieb:

a) zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím čerpania služieb zmeniť podmienky zmluvy o službe, ak ide o zmenu, ktorá je zanedbateľná a CK bude informovať objednávateľa o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o službe sa v nevyhnutných a opodstatnených prípadoch považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

b) ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu alebo navrhuje zvýšiť cenu služieb o viac ako osem percent, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy o službe.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je CK povinná: • zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite čo najviac porovnateľnom a zodpovedajúcom charakteru pôvodných služieb, pričom v prípade zabezpečenia služieb na minimálne rovnakej úrovni (napr. náhradné ubytovanie rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky objednávateľa vylúčené, alebo • vrátiť objednávateľovi zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo • poskytnúť objednávateľovi zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo • poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

b) CK nesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených cestujúcim, tretou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany CK).

c) CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o službe s objednávateľom, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie objednávateľa alebo so súhlasom objednávateľa počas čerpania služieb.

VI. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY OBJEDNÁVATEĽOM A ODSTUPNÉ

1. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o službe pred začiatkom čerpania služieb, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia cestovných služieb objednávatelovi a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb. Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

- a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 10 % z ceny služieb, ak objednávatel odstúpi od zmluvy v lehote 21 dní a viac pred začiatkom čerpania služieb,
- b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny služieb, ak objednávatel odstúpi od zmluvy v lehote 20 - 14 dní pred začiatkom čerpania služieb,
- c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny služieb, ak objednávatel odstúpi od zmluvy v lehote 13 - 7 dní pred začiatkom čerpania služieb,
- d) vo výške 100 % ceny služieb, ak objednávatel odstúpi od zmluvy v lehote 6 a menej dní pred začiatkom čerpania služieb.

V prípade odstúpenia od zmluvy o službe nie je možné čiastku uhradenú za cestovné poistenie vrátiť, keďže súčasťou poistenia je aj poistenie nákladov súvisiacich s odstúpením od zmluvy o službe, ktoré nadobúda účinnosť dňom zakúpenia služby. Výška odstupného pri letenkách na pravidelných linkách sa určuje podľa predpisov a podmienok príslušnej leteckej spoločnosti. Skutočne vzniknuté náklady sú prevádzkové náklady CK a zmluvne definované náhrady dohodnuté s dodávateľmi služieb.

2. V prípade, ak objednávatel písomne oznámi odstúpenie od zmluvy niektorého zo spolucestujúcich, uvedených na zmluve o službe (napr. zrušenie účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe alebo zrušenie účasti jednej osoby vo viaclôžkovom apartmáne) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je objednávatel povinný uhradiť v rámci odstupného aj zvýšené náklady na ubytovanie ostatných spolucestujúcich (napr. príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb). Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava začiatok čerpania služieb.
3. V prípade, že objednávatel nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo čiastočne, nemá nárok na vrátenie ceny za nečerpané služby.
4. V prípade žiadosti objednávatela o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak. V prípade zmeny termínov na pravidelných linkách platia podmienky príslušnej leteckej spoločnosti.
5. CK môže pred začatím čerpania služieb odstúpiť od zmluvy o službe bez povinnosti nahradiť škodu objednávatelovi spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak
 - a) počet účastníkov je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy o službe a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o službe v lehote určenej v zmluve o službe, najneskôr však

* 20 dní pred začiatkom čerpania služieb ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,

* 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od

2 dní do 6 dní,

* 48 hodín pred začiatkom čerpania služieb, ak ide o cestu, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

- b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o službe a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o službe bezodkladne pred začatím čerpania služieb.

VII. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE SLUŽIEB

1. CK zodpovedá za porušenie zmluvy o službe, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu (ďalej len „porušenie zmluvy o službe“), s výnimkou leteckej prepravy, kde za dodržanie včasnosti a kvality služieb zodpovedá príslušná letecká spoločnosť.
2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o službe, alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, objednávatel je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.
3. CK je povinná v primeranej lehote určenej objednávatelom vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o službe alebo s dôvodným očakávaním objednávatela, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy o službe a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.
4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi objednávatelovi, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem objednávatela.
5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne objednávatelovi náhradné služby cestovného ruchu, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť
 - a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve o službe, bez dodatočných nákladov pre objednávatela, alebo
 - b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve o službe, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.
6. Objednávatel môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o službe alebo ponúknutá zľava z ceny za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, objednávatel pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku, a CK poskytne objednávatelovi primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.
7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí objednávatelovi náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, objednávatel má právo
 - a) vykonať nápravu sám a požadovať od CK náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,
 - b) odstúpiť od zmluvy o službe bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny za služby cestovného ruchu, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy o službe.
8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

- a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a) tohto článku,
- b) zabezpečí objednávatelovi náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,
- c) objednávatel v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,
- d) objednávatel podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Objednávatel má právo uplatniť reklamáciu služby neodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia čerpania služby. Ak je to možné, objednávatel pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.
10. Objednávatel má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7 tohto článku.
11. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat objednávatela, ktorý má podľa zmluvy o službe zabezpečenú službu prepravy, CK zabezpečí potrebné ubytovanie, alebo uhradí náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné primeranej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.
12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, osoby vo veku 15-18 rokov bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím čerpania služieb.
13. CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 11 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.
14. Objednávatel je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania služieb, doručovať aj priamo cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre, prostredníctvom ktorej si služby zakúpil. Cestovná kancelária alebo cestovná agentúra je povinná postúpiť doručený podnet CK bezodkladne. Deň doručenia podnetu cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.
15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, najmä poskytnutím
 - a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zástupiteľskom úrade Slovenskej republiky,
 - b) pomocí cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému. Ak sa objednávatel ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, cestovná kancelária je oprávnená požadovať od objednávatela za poskytnutú pomoc úhradu. Výška úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomocí objednávatelovi.
16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, je objednávatel povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýchkoľvek nárokov alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.
17. Informácia o reklamačných postupoch:

- a) objednávateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle a v ktorejkoľvek pobočke (prevádzke) CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u zmluvného predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu služieb.
- b) reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Objednávateľ má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane podmienok a spôsobe reklamácie.
- c) osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a zmluvného predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu služieb,
- d) CK poskytne objednávateľovi kontakt na poverenú osobu oprávnenú prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas čerpania služieb,
- e) o vybavení reklamácie bude objednávateľovi vydaný písomný doklad,
- f) vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o službe.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinnosti CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o službe medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Objednávateľ môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných zmluvných podmienok sú Všeobecné informácie platné pre zájazdy

a služby organizované CK Turancar, ktoré sú súčasťou katalógu a sú zverejnené na webovom sídle CK. Oba dokumenty sú nedeliteľnou súčasťou zmluvy o službe uzatváraanej s objednávateľom.

3. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na služby poskytované CK s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.
4. Podpisom zmluvy objednávateľ potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o službe sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní a v nich obsiahnuté akceptuje.
5. Všetky údaje a skutočnosti obsiahnuté v katalógu a cenníku CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe ich spracovania a CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o službe s objednávateľom. Opravy, zmeny a aktualizácie katalógu budú zverejnené na webovom sídle www.turancar.sk. CK nezodpovedá za obsah inzertných strán uverejnených v katalógu, cenníku a iných materiáloch, ktoré CK vydáva a ktoré sú poskytnuté tretími osobami a neručí za správnosť údajov uvedených v prospektoch, ktorých vydavateľom nie je a nemôže ich ovplyvniť.
6. CK postupuje pri spracovaní osobných údajov v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. CK TURANCAR spracúva osobné údaje, ktoré jej objednávateľ poskytne v súvislosti s uzatvorením a plnením Zmluvy o službe a poskytovaním objednaných služieb, ktorých spracúvanie je na daný účel nevyhnutné. Objednávateľ vyhlasuje, že je splnomocnený na poskytnutie údajov o ďalších

spolucestujúcich, v prospech ktorých uzatvára túto Zmluvu. Objednávateľ ďalej berie na vedomie, že osobné údaje môžu byť poskytnuté iným príjemcom, najmä zmluvným partnerom CK za účelom zabezpečovania realizácie objednaných služieb a zároveň môžu byť poskytnuté v rámci cezhraničného toku do tretích krajín za predpokladu, že poskytnutie týchto údajov je nevyhnutnou podmienkou realizácie objednaných služieb CK. Objednávateľ potvrdzuje, že bol CK TURANCAR informovaný o spracúvaní jeho osobných údajov podľa čl. 13 a 14 GDPR, tak ako je uvedené na webovej stránke www.turancar.sk v časti „Informácie o spracúvaní osobných údajov“, prípadne v prevádzke CK alebo na inom predajnom mieste, a zaväzuje sa uvedené informácie poskytnúť ostatným cestujúcim uvedeným v Zmluve o službe. Objednávateľ je oprávnený v Zmluve o službe vyjadriť svoj súhlas so spracúvaním jeho osobných údajov uvedených v Zmluve o službe na účely marketingu, a to najmä zasielania newslettera katalógu s aktuálnou ponukou či rôznych ponukových listov CK alebo online identifikátorov prostredníctvom online nástrojov na účely poskytovania osobných ponúk. Objednávateľ poskytuje svoj súhlas na dobu 5 rokov. Poskytnutie osobných údajov na vyššie uvedené účely nie je povinné. Objednávateľ berie na vedomie, že udelený súhlas je možné kedykoľvek odvolať a odvolanie nemá spätné účinky. Neudelenie súhlasu nebude mať vplyv na uzatvorenie Zmluvy.

7. Po realizovaní služieb môže byť objednávateľovi e-mailom doručený dotazník, ktorý slúži výlučne na overenie kvality zabezpečených služieb.
8. Tieto zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 1. 1. 2021. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukových katalógoch ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.