

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o.

1. Vznik zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah medzi zahraničným touroperátorom zastúpenou mandatórom SETTOUR SLOVAKIA spol. s r.o. (ďalej len „CK“) pri službách cestovného ruchu zahraničného touroperátora alebo priamo CK pri jej službách cestovného ruchu na jednej a cestujúcim na druhej strane vzniká na základe cestujúcim (prípadne jeho splnomocneným zástupcom) a CK podpísanej záväznej Zmluvy o obstaraní služieb cestovného ruchu (ďalej len „zmluva“) alebo online objednávky na www.settour.sk, www.malyprinc.sk, www.safari.sk, www.maldivy.sk, písomnou objednávkou alebo zmluvou uzatvorenou splnomocneným predajcom, ktoré sú potvrdené CK a v stanovených prípadoch je podmienkou vzniku zmluvy aj úhrada ceny na účet CK. Objednávkou a aj zmluvou cestujúci potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obchodnými podmienkami vybraného zahraničného touroperátora, ak sa jedná o ich služby a s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami CK. V prípade služieb zahraničného touroperátora majú pritom podmienky príslušného zahraničného touroperátora s výnimkou ustanovení týchto všeobecných obchodných podmienok CK o objednávaní služieb, uzatváraní zmluvy a o platobných podmienkach pred týmito všeobecnými obchodnými podmienkami CK prednosť.

2. Platobné podmienky

CK má právo na zaplatenie celkovej ceny služieb pred ich poskytnutím. CK je oprávnená požadovať platbu vopred už pri uzatváraní zmluvy, spravidla požaduje platbu vo výške minimálne 50% z celkovej ceny objednaných služieb (vrátane doplnkových služieb). Doplatok celkovej ceny je cestujúci povinný uhradiť najneskôr 31 dní pred plnením zmluvy, ak nie je v konkrétnom prípade stanovené inak. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 31 dní pred plnením zmluvy a v osobitne určených prípadoch je cestujúci povinný uhradiť pri uzatváraní zmluvy 100% celkovej ceny objednaných služieb. Pri službách zahraničných touroperátorov XFTI, X5VF, XNEC, XTOC, YNEC, YTOC, XOGGE, YOGGE, XDERR, XMWR, XALL, BU, XBU, BigXtra, typoch BETT, BETX, BETY a pri samostatných letenkách, požaduje CK zálohu 100% už pri objednávke. Platba sa vykonáva v hotovosti alebo bankovým prevodom. V prípade nedodržania termínu úhrady ceny alebo doplatku cestujúcim je CK oprávnená neposkytnúť služby, neuzatvoriť zmluvy a od už uzatvorenej zmluvy odstúpiť s tým, že náklady spojené so zrušením zmluvy a odstúpené hradí cestujúci.

3. Cena

Cenou za služby (za plnenie zmluvy) sa rozumie súhrnná cena uvedená v zmluve. Základná cena, pokiaľ nie je uvedené inak, nezahŕňa: cestovné poistenie, víza a miestne taxy a iné náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy. Ceny zahraničných touroperátorov uvedené v rezervačných systémoch, katalógoch a ponukových listoch sú platné výhradne pre individuálnych klientov (štátna príslušnosť SR).

Riziko prípadného doplatku na skupinovú cenu (nad 8 osôb) alebo neposkytnutia služieb znáša objednávateľ. Touroperátor/ poskytovateľ služieb si vyhradzuje právo odmietnuť potvrdenie záväznej objednávky alebo zrušiť záväznú objednávku bez nároku na odstúpenie.

Prípadné zľavy, vyhlásené CK v dobe po dátume úhrady alebo po podpise zmluvy, nezakladajú právo cestujúceho na zľavnenú cenu. CK je oprávnená pred plnením zmluvy jednostranným úkonom zvýšiť jej súhrnnú cenu v prípade, že dôjde k zvýšeniu ceny

- a) za dopravu vyplývajúcej zo zmien cien pohonných hmôt, tzv. palivových príplatkov, alebo iných zdrojov energie,
- b) výšky daní alebo poplatkov za služby tretej osoby, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových a prístavných poplatkov,
- c) výmenných kurzov mien

Oznámenie o zvýšení celkovej ceny zašle CK cestujúcemu pred plnením zmluvy, v prípade zájazdu najneskôr 20 dní pred jeho začiatkom. Ak bude CK nútená zvýšiť celkovú cenu za plnenie zmluvy za iných ako hore uvedených podmienok, v prípade zájazdu, ak CK prekročí hranicu 8% celkovej ceny zájazdu, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy (ďalej čl. 5).

4. Základné práva a povinnosti cestujúceho

4.1 K základným právam cestujúceho patria:

- a) Právo na riadne poskytnutie objednaných služieb.
- b) Právo byť oboznámený s prípadnými zmenami rozsahu objednaných služieb a celkovej ceny.
- c) Právo zrušiť svoje čerpanie služieb kedykoľvek pred plnením zmluvy, a to odstúpením podľa čl. 6 týchto podmienok.
- d) Právo postúpiť zmluvu inej osobe. Oznámenie o postúpení zmluvy inej osobe spoločne so súhlasom tretej osoby ako nového cestujúceho s postúpením je cestujúci povinný doručiť CK na trvanlivom nosiči v primeranej lehote, najneskôr však 7 dní pred začiatkom zájazdu resp. pred plnením zmluvy, ak nie je v konkrétnom prípade dohodnutá iná lehota. Pôvodný a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje.
- e) Právo na reklamáciu nedostatkov v súlade s čl. 8 týchto podmienok.
- f) Právo na ochranu osobných údajov, ktoré uvádza v zmluve a v ďalších dokumentoch .
- g) Právo dostať kópiu dokladu o povinnom zmluvnom poistení CK pre prípad úpadku obsahujúci označenie a kontakt poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovnej udalosti, pokiaľ kombinácia služieb zvolených cestujúcim spĺňa znaky zájazdu. Pri predaji zájazdu zahraničného touroperátora právo dostať kópiu dokladu ich

povinného zmluvného poistenia pre prípad úpadku a ich oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a sprostredkovania spojených služieb cestovného ruchu.

4.2 K základným povinnostiam cestujúceho patria:

- a) Poskytnúť CK súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, hlavne úplné, správne a pravdivé osobné údaje. Meno a priezvisko je nutné uviesť podľa elektronicky čitateľného kódu v platnom cestovnom doklade. Prípadne vyplniť potrebné tlačivá a predložiť potrebné doklady (fotografie, pas, formuláre žiadosti o víza, súhlas zákonného zástupcu pri účasti osoby mladšej ako 18 rokov bez jeho sprievodu a pod.)
- b) Zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka v priebehu plnenia zmluvy, podobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje.
- c) Nahlásiť účasť cudzích štátnych príslušníkov pred záväznou objednávkou.
- d) Zaplatiť cenu za plnenie zmluvy v súlade s čl. 3 týchto podmienok; pokiaľ neuhradí cestujúci celkovú cenu za plnenie zmluvy v stanovenom termíne, má CK právo od zmluvy odstúpiť a účtovať zodpovedajúce odstupné.
- d) Bez zbytočného odkladu oznámiť CK svoje stanovisko k prípadným zmenám v podmienkach a obsahu dojednaných služieb.
- e) Prevziať od CK doklady potrebné k čerpaniu služieb.
- f) Dostaviť sa v stanovenom čase na určené miesto so všetkými dokladmi požadovanými v cestovných pokynoch.
- g) Pri cestách do zahraničia mať u seba všetky doklady požadované pre vstup do príslušných krajín (platný cestovný doklad, doklad o zdravotnom poistení, očkovací preukaz, atď., pokiaľ sú vyžadované). Takisto je povinný informovať sa o aktuálnych vstupných podmienkach u zastupiteľských orgánov krajiny kam cestuje, resp. krajín, ktoré bude prechádzať a potrebné podmienky splniť.
- h) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo CK alebo zahraničným touroperátorom určenej osoby a dodržiavať stanovený program, dodržiavať predpisy platné v navštívenej krajine, resp. mieste a v objekte; v prípade porušenia právnych predpisov alebo závažného narušovania programu cestujúcimi, konajú orgány činné v trestnom alebo priestupkovom konaní.
- i) Zdržať sa konania, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť, alebo obmedzovať ostatných odberateľov služieb.
- j) Uhradiť eventuálnu škodu, ktorú spôsobil v dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom či inom zariadení, kde čerpal služby podľa zmluvy.

5. Zmeny dohodnutých služieb a ich právne dôsledky, rušenie služieb

5.1 Pred plnením zmluvy

a) Pokiaľ nastanú okolnosti, ktoré CK bránia poskytnúť služby podľa dohodnutých podmienok, je povinná zabezpečiť potrebné zmeny (napr. služieb, programu, trasy, alebo ceny) alebo služby zrušiť. V prípade zájazdu uvedené platí, ak sa jedná o neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti. Takéto zmeny je CK povinná oznámiť cestujúcemu bez zbytočného odkladu.

b) Cestujúci má právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny alebo zálohy, prípadne na prevod zaplatenej čiastky na úhradu ceny náhradného plnenia bez akéhokoľvek odstupného:

- pri zrušení služieb CK alebo príslušným zahraničným touroperátorom
- pri podstatnej zmene programu, trasy, miesta ubytovania, spôsobu prepravy a ceny za služby; za závažnú zmenu sa nepovažuje zmena ubytovacieho objektu, pokiaľ je náhradný objekt rovnakej, alebo vyššej kategórie, zmena poradia miest navštívených po trase, zmena príjazdovej (odjazdovej) trasy, zmena dopravcu, zmena časov letov.

c) Ak cestujúci s podstatnými zmenami nesúhlasí, má právo písomne odstúpiť od zmluvy bez zaplataenia odstupného a právo na vrátenie zaplatenej ceny, zálohy a prípadných iných platieb do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení. Pokiaľ cestujúci neodstúpi od zmluvy v lehote 3 dní od doručenia oznámenia o podstatných zmenách, má sa za to, že so zmenami súhlasí a právo odstúpiť zaniká.

d) CK si pri skupinových a poznávacích zájazdoch a v prípadoch, kedy je to osobitne uvedené, vyhradzuje právo zrušiť zájazd a odstúpiť od zmluvy, pokiaľ nie je dosiahnutý minimálny počet cestujúcich osôb uvedených v podmienkach cesty. O zrušení zájazdu a odstúpení od zmluvy je CK povinná cestujúceho informovať najneskôr 20 dní pred odjazdom, ak ide o zájazd na viac ako 6 dní, 7 dní pred odjazdom, ak zájazd trvá od 2 do 6 dní a 48 hodín pred odjazdom pri zájazde na menej ako 2 dni.

5.2 Počas plnenia zmluvy

a) CK je oprávnená vykonávať operatívne zmeny programu a poskytovaných služieb v ich priebehu, pokiaľ z vážnych dôvodov nie je možné pôvodne dohodnutý program a služby dodržať. V takomto prípade je CK povinná:

- zabezpečiť náhradný program a služby v rozsahu a kvalite, aby boli pokiaľ možno zhodné, alebo podobné pôvodným podmienkam, resp. zodpovedajúce charakteru služieb,
- vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu neposkytnutých služieb, za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie a poskytnúť cestujúcemu zľavu z ceny služieb, ktoré boli zahrnuté do ceny a neboli poskytnuté v plnom rozsahu a kvalite.

V prípade, že CK zabezpečí ako náhradné plnenie služby rovnakej alebo vyššej kvality (napr. ubytovanie v inom hoteli rovnakej alebo vyššej triedy, preprava inou leteckou spoločnosťou a pod.), sú ďalšie nároky cestujúceho voči CK vylúčené.

CK si vyhradzuje právo na zmenu vecného a časového programu z dôvodu neodvratiteľných a mimoriadnych okolností (neistá bezpečnostná situácia, štrajk, dopravné problémy, nešťastia, rozhodnutia štátnych orgánov, zásah vyššej moci a ďalšie okolnosti, ktoré CK nemohla ovplyvniť ani predvídať) a nepreberá zodpovednosť za dôsledky vyplývajúce zo zmeny programu a celkovej ceny.

b) Prvý a posledný deň sú určené predovšetkým na zabezpečenie dopravy a transferov a nie sú považované za dni plnohodnotného rekreačného pobytu. V tomto zmysle teda nemožno reklamovať eventuálne „skrátene“ pobytu.

c) V prípade individuálnej dopravy - CK neručí za prípadné oneskorenie z technických príčin/technická porucha na vozidle cestujúceho, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z dôvodu preťaženia komunikácií, hraničných prechodov, štrajkov, či vyššej moci; cestujúci musí pri plánovaní prípojov, dovolenky, obchodných termínov a pod. brať do úvahy možnosť výraznejšieho meškania. V prípade oneskorenia pri individuálnej doprave nevzniká cestujúcemu právo na odstúpenie od zmluvy ani na zľavu či iné odškodnenie. Cestujúci je povinný informovať ubytovacie zariadenie o neskoršom príchode.

6. Odstúpenie od zmluvy zo strany cestujúceho a odstúpené

Cestujúci má právo kedykoľvek pred plnením zmluvy od zmluvy odstúpiť. Toto odstúpenie musí byť písomné. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie (storno) potvrdené zo strany CK. Pokiaľ cestujúci odstúpi od zmluvy, je povinný uhradiť CK prípadné odstúpené. Ak ide o služby zahraničného touroperátora odstúpené sa účtuje v súlade s ich podmienkami. V prípade storna jednej osoby vo viac lôžkovej izbe, okrem odstúpeného za stornovanú osobu, musí zostávajúca osoba doplatiť príplatok za menšiu obsadenosť viac lôžkovej izby, napr. za jednolôžkovú izbu. Pokiaľ cestujúci v termíne podľa zmluvy nezačne odoberať služby alebo svojou vinou služby zmešká a neoznámí CK (prostredníctvom obchodného zástupcu) alebo mu okolnosti neumožňujú ich odobrať, má CK nárok na úhradu celkovej ceny všetkých objednaných služieb. V prípade, že cestujúci v priebehu poskytovania služieb svojvoľne neodoberie alebo úplne nevyčerpá službu, nemá nárok na finančnú náhradu za nečerpané služby.

V prípade zmeny cestujúceho podľa čl. 4 písm. d) (práva cestujúceho) účtuje CK poplatok podľa sadzieb príslušného zahraničného touroperátora, o ktorej služby sa jedná a poplatky podľa čl. 7 písm. a). Zmena termínu sa považuje za storno za odstúpené a novú objednávku za aktuálne ceny.

Storno podmienky pre služby samotnej CK:

- viac ako 30 dní pred plnením zmluvy – odstúpené 50% z ceny,
- 29 - 5 dní pred plnením zmluvy – odstúpené 90% z ceny,
- menej než 5 dní pred - nenastúpenie na zájazd alebo inú službu – odstúpené 100% z ceny .

7. Servisné poplatky CK

Za vykonanie zmeny v záväznej objednávke alebo zmluve služieb od zahraničného touroperátora má CK právo účtovať nasledujúce poplatky (okrem poplatkov zahraničného touroperátora alebo dodávateľa dotknutých služieb). Poplatky je možné účtovať aj ako samostatnú položku.

a) zmena v osobných údajoch cestujúcich alebo zámena cestujúceho: 30 € za každú zmenu,

b) zmena v rámci zmluvy (hotel, transfer, izba, strava, negarantovaná požiadavka a pod.):

30 € za každú zmenu,

c) doplnenie zmluvy (batožina, zviera a pod.): 50 € za každú požiadavku,

d) doplnenie zmluvy - seating: 15 € za každú osobu/segment,

e) zadávanie údajov APIS/TSA: 15 € za osobu,

f) vybavenie elektronických víz: 50 € za osobu,

g) nevratná záloha za vypracovanie skupinovej ponuky: 200 € /požiadavka.

8. Oznamovacia povinnosť cestujúceho, reklamácie a zodpovednosť za škody

Ak niektorá zo služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou alebo príslušnými právnymi predpismi, vzniká zákazníkovi právo na reklamáciu.

Ak niektorá zo služieb nie je poskytnutá v súlade so zmluvou alebo príslušnými právnymi predpismi, je cestujúci povinný všetky svoje výhrady bezodkladne oznámiť v mieste vzniku sprievodcovi/delegátovi príslušného zahraničného touroperátora, prípadne telefonicky priamo príslušnému zahraničnému touroperátorovi, prípadne vedúcemu prevádzky poskytujúcej služby alebo inému zodpovednému pracovníkovi tak, aby mohla byť uskutočnená náprava včas na mieste.

Pokiaľ sa nedostatok nepodarí odstrániť, spíše sprievodca/delegát príslušného zahraničného touroperátora, prípadne iný zodpovedný pracovník s cestujúcim reklamačný protokol.

Podmienkou prijatia reklamácie je súčinnosť na mieste potrebná k zabráneniu reklamácie, aby k eventuálnym škodám neprišlo alebo aby boli čo najmenšie.

Reklamáciu je nutné uplatniť v pobočke obchodného zástupcu, ktorý sprostredkoval uzatvorenie zmluvy. Svoje nároky z reklamácie musí cestujúci uplatniť písomne bez zbytočného odkladu.

CK neručí za úroveň cudzích služieb, ktoré si cestujúci objedná na mieste u sprievodcu, v hoteli alebo v inej organizácii. Ak príde k okolnostiam, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe CK (*vis maior*) alebo okolnostiam na strane cestujúceho, na základe ktorých cestujúci úplne alebo sčasti nevyužije objednané služby, nevzniká cestujúcemu nárok na zľavu z ceny týchto služieb ani iné nároky. Ak preruší CK zájazd z vyššej moci, je povinná vykonať všetky opatrenia na dopravu cestujúceho späť.

CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená:

- cestujúcim,
- treťou osobou, pričom v prípade zájazdu to platí, pokiaľ tretia osoba neposkytuje služby v rámci zájazdu a ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť,
- neodvrátiteľnou a mimoriadnou udalosťou.

Stratu, poškodenie, či oneskorené dodanie batožiny reklamuje vždy cestujúci priamo u prepravcu. Výška náhrady škody týkajúcej sa leteckej prepravy sa riadi ustanoveniami medzinárodných dohôd.

9. Poistenie

9.1 Povinné zmluvné poistenie CK, ak by sa náhodou dostala do úpadku

9.2 Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu poskytované priamo CK, sú kryté voči úpadku CK v zmysle zákona o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu č. 170/2018 Z.z. Poistná zmluva platí len pre osoby prihlásené na zájazd alebo spojené služby cestovného ruchu poskytované priamo CK. V prípade poistnej udalosti (úpadku CK) Union poisťovňa, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, SR, poskytne cestujúcemu poistné plnenie vo výške ceny neposkytnutého zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, maximálne do výšky uhradenej ceny alebo zálohy. V prípade, že cestujúcemu nebude poskytnutá ním zaplatená doprava, z miesta pobytu v zahraničí na územie SR, Union poisťovňa, a.s. uhradí náklady na túto dopravu, ak je táto súčasťou zájazdu alebo spojenej služby cestovného ruchu, vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. V prípade, že cestujúcemu nevráti CK rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, Union poisťovňa, a.s. uhradí tento rozdiel cestujúcemu. Nároky musia byť uplatnené v Union poisťovňa, a.s. do 30 dní odo dňa, v ktorom mal byť zájazd skončený. Poistnú udalosť je možné oznámiť poisťovní písomne na vyššie uvedenej adresu, resp. aj telefonicky alebo e-mailom.

9.3 Povinné zmluvné poistenie zahraničného touroperátora, ak by sa náhodou dostal do úpadku

Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu poskytované priamo zahraničným touroperátom, sú kryté voči úpadku CK v zmysle zákona o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu. Podmienky a kontakty jednotlivých touroperátorov sú uvedené v predzmluvných informáciách, v zmluve o obstaraní služieb cestovného ruchu a na webovom sídle CK.

9.4 Cestovné poistenie cestujúceho

CK môže sprostredkovať cestujúcemu cestovné poistenie (liečebné náklady, batožina, úraz, zodpovednosť za škodu, storno). Poistná zmluva na poistenie cestujúceho vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovňou. V prípade poistných udalostí cestujúci komunikuje priamo s poisťovňou. CK nehradí poplatky za lekárske ošetrenie a pod.

10. Spracovanie osobných údajov

Spracúvanie osobných údajov prebieha v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov - GDPR) v spojení so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bližšie informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajoch a súvisiacich právach cestujúcich sú na webovom sídle CK a zahraničného touroperátora.

11. Záverečné ustanovenie

Prípadné spory ohľadne priamych služieb sa bude CK snažiť vyriešiť. Cestujúci, ako spotrebiteľ, má podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov právo podať na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo iný subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov s pôsobnosťou v oblasti služieb cestovného ruchu zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

V prípade sporu ohľadne služieb zahraničného touroperátora má cestujúci, ako spotrebiteľ, podľa nariadenia EÚ č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov právo podať sťažnosť na alternatívne mimosúdne riešenie elektronicky prostredníctvom európskej platformy pre riešenie sporov online na internetovej stránke zriadené Komisiou EÚ . V prípade potreby môžu byť spory so zahraničným touroperátorom predložené príslušným súdom.

Tieto všeobecné obchodné podmienky vstupujú do platnosti dňa 01. februára 2019. Prípadná neplatnosť jednotlivých ustanovení nemá vplyv na celkovú platnosť podmienok a uzatvorenej zmluvy.

V Bratislave, dňa 01. februára 2019