

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH

CESTOVNEJ KANCELÁRIE BALOO, s.r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch a pobytoch cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o., IČO: 51 051 320 (ďalej len „VZP“) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby organizované cestovnou kanceláriou BALOO, s.r.o., so sídlom Vlčany 1586, 925 84 Vlčany, IČO: 51 051 320 zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č.: 40641/T (ďalej len „BALOO, s.r.o.“). Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu, ktorú BALOO, s.r.o. uzatvára s objednávateľom. Objednávateľom sa rozumie osoba, ktorá uzavrela zmluvu o obstaraní zájazdu písomnou formou s cestovnou kanceláriou BALOO, s.r.o.. V prípade, že na strane objednávateľa vystupuje viac osôb, používa sa aj na nich označenie v jednotnom čísle „objednávateľ“ a v tomto prípade sú všetky osoby na strane objednávateľa povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o obstaraní zájazdu spoločne a nerozdielne. Podpisom zmluvy o obstaraní zájazdu objednávateľ potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VZP, sú mu známe a akceptuje ich v plnom rozsahu. Takéto vyhlásenie je zároveň súčasťou zmluvy o obstaraní zájazdu (ďalej len „zmluva“ alebo „zmluva o obstaraní zájazdu“).

I. Zmluva o obstaraní zájazdu

1. Uzatvorením zmluvy sa cestovná kancelária BALOO, s.r.o. zaväzuje zabezpečiť objednávateľovi objednaný zájazd a služby v dohodnutom rozsahu, kvalite a v súlade s VZP.
2. Zmluva o obstaraní zájazdu vzniká medzi cestovnou kanceláriou BALOO, s.r.o. a objednávateľom na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy potvrdenej cestovnou kanceláriou BALOO, s.r.o.. Objednávateľom je každá fyzická osoba, v prospech ktorej bola zmluva uzavretá (fyzická osoba, ktorá je uvedená v zmluve, hoci nepodpísala zmluvu).

II. Cena zájazdu

1. Cena zájazdu je zmluvnou cenou dojednanou medzi cestovnou kanceláriou BALOO, s.r.o. a objednávateľom. Záväzná dohodnutá cena zájazdu je uvedená v zmluve.
2. Cena zájazdu zahŕňa položky špecifikované v zmluve – ako napríklad leteckú dopravu, transfery z letiska na miesto pobytu a späť,

ubytovanie a stravovanie, služby sprievodcu a poistenie proti úpadku cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o..

3. Cena zájazdu nezahŕňa povinné poplatky (napr. letiskové a bezpečnostné poplatky, miestne servisné poplatky, palivové príplatky) a nepovinné poplatky (napr. poplatok za komplexné cestovné poistenie, ostatné poplatky za služby spojené so zájazdom), ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.
4. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.
5. Cestovná kancelária má právo požadovať pri uzatvorení zmluvy o obstaraní zájazdu zálohu vo výške najmenej 70% z ceny zájazdu. Zálohu je potrebné uhradiť do 24 hodín od uzavretia zmluvy, zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom najneskôr 60 dní pred začatím zájazdu.
6. Ak by mala byť zmluva uzavretá v lehote kratšej ako 60 dní pred začatím zájazdu, celú dohodnutú cenu zájazdu (100 %) a prípadne ďalšie poplatky spojené so zájazdom je objednávateľ povinný zaplatiť 24 hodín od uzavretia zmluvy.
7. Cestovná kancelária BALOO, s.r.o. je oprávnená jednostranne zvýšiť cenu zájazdu alebo služieb, a to najneskôr do 21 dní pred termínom začiatku zájazdu, resp. začiatkom čerpania služieb, ak dôjde k:
 - a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok;
 - b) zvýšeniu platieb spojených so zabezpečenou dopravou, najmä letiskových, cestných, prístavných a iných poplatkov, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu alebo zabezpečených služieb (napríklad ubytovacie alebo stravovacie služby);
 - c) zmene kurzu Eura ku kurzu inej meny použitej pri stanovení ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %.
8. Písomné oznámenie o zvýšení ceny musí cestovná kancelária BALOO, s.r.o. odoslať (poštou, emailom) objednávateľovi najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu.

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH

CESTOVNEJ KANCELÁRIE BALOO, s.r.o.

9. Objednávateľ akceptuje oprávnenie cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o. zvýšiť vo vyššie uvedených prípadoch pôvodnú cenu zájazdu a zaväzuje sa rozdiel v cene uhradiť. Zvýšenie ceny spôsobom uvedeným v bode 7. tohto článku VZP nie je dôvodom na odstúpenie od zmluvy o obstaraní zájazdu.

III. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. K základným právam objednávateľa patrí:

- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb v dohodnutom rozsahu,
- b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa objednaného a zaplateného zájazdu a služieb,
- c) právo na reklamáciu nedostatkov a nesprávnych plnení v súlade s podmienkami stanovenými v týchto VZP,
- d) právo zrušiť svoju účasť na objednanom zájazde odstúpením od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu za podmienok stanovených v týchto VZP,
- e) právo obdržať v stanovenej lehote bližšie informácie (organizačné pokyny, usmernenia a iné) k zájazdu.

2. K základným povinnostiam objednávateľa patrí:

- a) poskytnúť cestovnej kancelárii BALOO, s.r.o. potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných dokladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služby podmienené a ktoré sú nevyhnutné k ich poskytnutiu. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je objednávateľ povinný uhradiť cestovnej kancelárii BALOO, s.r.o. všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov cestovnej kancelárii BALOO, s.r.o. vznikla, príp. ktorá vznikla nedodaním potrebných dokladov a dokumentov,
- b) riadne a včas zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu v celom rozsahu podľa dohodnutých podmienok a preukázať zaplatenie ceny zájazdu dokladom o zaplatení,
- c) upozorniť cestovnú kanceláriu na cudziu štátnu príslušnosť (iná ako slovenská) objednávateľa, resp., spolucestujúceho,

- d) prevziať od cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o. všetky potrebné doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených,
- e) každý z objednávateľov je povinný uzavrieť poistenie liečebných nákladov pred nástupom na zájazd a byť poistený počas celej doby trvania zájazdu, buď individuálne v príslušnej poisťovni, alebo prostredníctvom cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o.. V prípade porušenia uvedenej povinnosti cestovná kancelária BALOO, s.r.o. nezodpovedá za škody takto spôsobené,
- f) každý z objednávateľov zodpovedá za platnosť svojich cestovných dokladov. V prípade straty svojich cestovných dokladov je objednávateľ povinný obstaráť si nové cestovné doklady na vlastné náklady,
- g) splniť si očkovacie a zdravotné povinnosti do vybraných krajín, pre ktoré sú tieto povinnosti stanovené,
- h) objednávateľ sa zúčastňuje zájazdov a programov na vlastné nebezpečenstvo,
- i) riadiť sa pokynmi cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o., jej sprievodcu počas zájazdu, dodržiavať stanovený program, príslušné právne predpisy a poriadok navštívenej krajiny, miesta i ubytovacieho zariadenia. V prípade ich porušenia alebo závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je cestovná kancelária BALOO, s.r.o. 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 zájazdu,
- j) objednávateľ zodpovedá počas celého zájazdu za svoj majetok, a to aj za prípadne poškodenie, stratu či odcudzenie,
- k) dodržiavať colné, pasové bezpečnostné, dopravné, zdravotné, hygienické a iné predpisy navštívenej krajiny, resp. tranzitnej krajiny,
- l) mať pri sebe všetky potrebné platné cestovné doklady požadované pre vstup navštívenej krajiny, najmä cestovný doklad, víza a očkovací preukaz (ak sú vyžadované), doklad o poistení; tieto doklady je objednávateľ povinný obstaráť si sám, pokiaľ mu cestovná kancelária BALOO, s.r.o. takúto službu osobitne neponúkla a neposkytla,
- m) niesť zodpovednosť a hradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku,

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH

CESTOVNEJ KANCELÁRIE BALOO, s.r.o.

- v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil,
- n) dodržiavať program cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o. V prípade nedodržania časového programu cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o. (napr. že sa nedostaví v stanovenom čase k dopravnému prostriedku), bude mať možnosť pripojiť sa k zájazdu na vlastné náklady v najbližšej možnej zastávke,
 - o) bezodkladne nahlásiť zmenu v zmluve o obstaraní zájazdu uvedených osobných údajov, kontaktnej adresy, telefonického alebo iného kontaktu a pod, pre účely naplnenia zmluvných záväzkov.
3. K základným právam a povinnostiam cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o. patria:
- a) cestovná kancelária BALOO, s.r.o. si splnila svoje povinnosti ohľadne povinného zmluvného poistenia zájazdov cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o. pre potenciálny prípad úpadku v zmysle zákona č. 281/2001 Z. z., na základe čoho bude objednávateľovi poskytnuté náhradné plnenie (doprava do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu do 24 hodín od oznámenia, vrátenie zaplatenej ceny nečerpaných služieb) v prípade:
 - neposkytnutia dopravy z miesta pobytu v zahraničí do SR, ak je doprava súčasťou objednaných a zaplatených služieb,
 - nevrátenia zaplateného preddavku alebo ceny zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil vôbec,
 - nevrátenia rozdielu medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý len sčasti.
 - b) cestovná kancelária BALOO, s.r.o. musí informovať objednávateľa o platných predpisoch týkajúcich sa cestovných dokladov, a to najmä pasu, vízovej povinnosti a podmienok vstupu do vybraných krajín.
 - c) cestovná kancelária BALOO, s.r.o. nie je povinná obstarat', ani poskytnúť objednávateľovi, ani osobám, v prospech ktorých sa zmluva o obstaraní uzavrela žiadne plnenia nad rámec tých, ktoré boli vopred dohodnuté a zaplatené.
 - d) Cestovná kancelária BALOO, s.r.o. zašle objednávateľovi najneskôr 14 dní pred zájazdom podrobnejšie rozpísaný program zájazdu.

IV. Odstúpenie od zmluvy objednávateľom a storno poplatky

1. Objednávateľ má právo kedykoľvek pred začatím čerpania služieb od zmluvy odstúpiť, a to písomným oznámením zaslaným doporučenou poštovou zásielkou, ktoré je účinné dňom jeho doručenia cestovnej kancelárii BALOO, s.r.o.. Pri odstúpení od zmluvy je objednávateľ povinný uhradiť cestovnej kancelárii BALOO, s.r.o. nasledovné storno poplatky (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):
 - a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 30 % z ceny zájazdu a povinných príplatkov, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 120 dní a viac pred termínom začatia čerpania služieb,
 - b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 60 % z ceny zájazdu a povinných príplatkov, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 119 - 60 dní pred termínom začatia čerpania služieb,
 - c) vo výške 100 % ceny zájazdu a povinných príplatkov, ak objednávateľ odstúpi od zmluvy v lehote 59 a menej dní pred termínom začatia čerpania služieb.
2. V prípade, že objednávateľ nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie časti ceny zájazdu za nečerpané služby.

V. Reklamácia

1. Pokiaľ objednávateľ zistí, že služby poskytované cestovnou kanceláriou BALOO, s.r.o. nezodpovedajú službe ponúkanej zo strany cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o., môže uplatniť svoje právo na reklamáciu.
2. V priebehu zájazdu je objednávateľ povinný nedostatky služieb reklamovať u príslušného vedúceho zájazdu. Pokiaľ nie je možné odstrániť poruchu na službe okamžite, vedúci zájazdu sa zaväzuje spísať s objednávateľom záznam, ktorý obsahuje osobné údaje objednávateľa, dátum sťažnosti a predmet reklamácie.
3. Po ukončení zájazdu môže objednávateľ uplatniť reklamáciu poštou na adresu cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o..
4. Vedúci zájazdu je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia alebo odo

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH

CESTOVNEJ KANCELÁRIE BALOO, s.r.o.

dňa ukončenia zájazdu v prípade, že reklamácia bola uplatnená na zájazde a nebola vyriešená na mieste.

5. Právo na reklamáciu objednávateľovi zanikne v prípade, ak nebolo uplatnené do 3 mesiacov od skončenia zájazdu.

VI. Zmena dohodnutých služieb

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

- a) V prípade, že nastanú okolnosti, ktoré znemožňujú cestovnej kancelárii BALOO, s.r.o. poskytnúť zájazd alebo služby podľa uzavretej zmluvy, je cestovná kancelária BALOO, s.r.o. povinná zabezpečiť ich zmenu alebo ich zrušiť, pričom je povinná oznámiť tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu objednávateľovi.
- b) Cestovná kancelária BALOO, s.r.o. si vyhradzuje právo zrušiť zájazd alebo služby v prípade, ak nebol prihlásený minimálny počet 5 účastníkov („výhrada minimálneho počtu účastníkov“), pričom o tejto skutočnosti je povinná zaslať objednávateľovi oznámenie najneskôr do 7 dní pred nástupom na zájazd alebo začiatkom čerpania služieb.

2. Počas čerpania služieb:

- a) Cestovná kancelária BALOO, s.r.o. je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré BALOO, s.r.o. nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom v takomto prípade je BALOO, s.r.o. 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 v hoteli 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) Cestovná kancelária BALOO, s.r.o. nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených 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 cestovnej kancelárie BALOO, s.r.o.).

VII. Záverečné ustanovenia

1. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované cestovnou kanceláriou BALOO, s.r.o., s výnimkou prípadov, ak cestovná kancelária BALOO, s.r.o. vopred dohodne písomne s objednávateľom iný rozsah vzájomných práv a povinností.
2. Objednávateľ svojím podpisom udeľuje súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v zmluve o obstaraní zájazdu podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov. Cestovná kancelária BALOO, s.r.o. spracúva osobné údaje objednávateľa v rozsahu uvedenom na zmluve na účely realizácie práv a povinností zo zmluvy o obstaraní zájazdu. Objednávateľ je povinný uvádzať správne a pravdivé osobné údaje a bez zbytočného odkladu informovať cestovnú kanceláriu BALOO, s.r.o. o zmene vo svojich osobných údajoch. Osobné údaje sa budú spracúvať po dobu potrebnú k zabezpečeniu práv a povinností, ktoré vyplývajú zo zmluvných vzťahov medzi objednávateľom a BALOO, s.r.o., vrátane poskytnutia týchto údajov obchodným partnerom BALOO, s.r.o. a cezhraničného toku osobných údajov do krajiny podľa tejto zmluvy výlučne za účelom zabezpečenia zmluvných služieb pre objednávateľa.
3. Tieto všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú platnosť dňa 23.08.2017.