

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch WALDTOUR CK s.r.o.

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch.(Ďalej iba VZP) CK WALDTOUR s.r.o sú platné pre všetky zájazdy, pobyty a služby cestovného ruchu organizované CK WALDTOUR s.r.o. (Ďalej len WALDTOUR CK). VZP WALDTOUR CK sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o obstarávaní zájazdu, ktorú WALDTOUR CK uzatvára s objednávateľom zájazdu. Dobrá informovanosť o zmluvných podmienkach, o rozsahu a obsahu ponúkaných služieb je jedným z predpokladov spokojnosti zákazníkov. Prosíme Vás, aby ste sa podrobne zoznámili so všetkými informáciami a zmluvnými podmienkami uvedenými v našom katalógu a ostatných ponukových materiáloch. Podpisom zmluvy potvrdzujete, že sú Vám tieto informácie podmienky známe, uznávate ich a súhlasíte s nimi.

I. Vznik zmluvného vzťahu

1) Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a/ WALDTOUR CK spol.s.r.o.,Lermontovall,Martin, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom externých autorizovaných predajcov cestovných agentúr a kancelárií a

b/ objednávateľ/zákazník/, ktorý môže byť fyzická alebo právnická osoba.

2) Zmluvný vzťah medzi WALDTOUR CK a objednávateľom vzniká uzatvorením umlvy o zájazde, tj. podpísaním zmluvy objednávateľom a jej potvrdením zo strany CK.

Zmluva o zájazde platí pre všetky ďalšie osoby na nej uvedené. Za plnenie zmluvných záväzkov osôb uvedených v zmluve o zájazde ručí objednávateľ ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Za neplnoletú osobu podpisuje zmluvu jej zákonný zástupca.

3) Obsah zmluvy o zájazde sa určuje podľa katalógu , pokynov na zájazd/pobyt, ktoré klient obdrží pred 7 dní pred odchodom (pri last momentoch aj neskôr), dodatkových ponúk WALDTOUR CK , zákazníkom potvrdených objednávok, týchtoVZP, prípadne osobitných podmienok priložených k potvrdenej objednávke.

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

II. Cenové podmienky

1)Ceny zájazdov organizovaných WALDTOUR CK s.r.o. sú zmluvnými cenami dojednanými písomnou dohodou medzi WALDTOUR CK a objednávateľom. Záväzná a dohodnutá cena je uvedená v zmluve o zájazde. V cenníku katalógu WALDTOUR CK sú uvedené orientačné ceny.

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

a)zvýšeniu dopravných nákladov, vrátane cien pohonných látok,

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

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

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

III. Platobné podmienky

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

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

a)pri vzniku zmluvného vzťahu je objednávateľ povinný uhradiť preddavok vo výške minimálne 50% ceny dosiaľ objednaných služieb, ak nebolo inak dohodnuté.

b)najneskôr 30 dní pred začiatkom zájazdu je objednávateľ povinný uhradiť doplatok do celkovej ceny dosiaľ objednaných služieb,

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

3)Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny dosiaľ objednaných služieb. V prípade, že objednávateľ z akýchkoľvek dôvodov nedodrží termín úhrady celej ceny dosiaľ objednaných služieb, je WALDTOUR CK oprávnená odstúpiť od uzavretej zmluvy o zájazde a požadovať zaplatenie pokuty podľa článku VII. týchto VZP.

IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1)K základným právam objednávateľa patrí najmä:

a)právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb.

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

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

d)právo kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa článku VII. týchto VZP,

e)právo na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s článkom VII. týchto VZP,

f)právo obdržať najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu ďalšie písomné podrobné informácie (pokyny na zájazd)o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú WALDTOUR CK známe, pokiaľ nie sú už obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný, najmä:

f1)upresnenie nasledovných údajov, pokiaľ nie sú obsiahnuté v zmluve o zájazde alebo v katalógu:

-ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,

-ak je súčasťou zájazdu ubytovanie, jeho názov, poloha, kategória a trieda, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky,

-ak je súčasťou zájazdu doprava, druh, charakteristika a kategória dopravného prostriedku, údaje o trase cesty,

-spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu ;

f2)podrobnosti o možnosti kontaktu na zástupcu CK v mieste pobytu, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,

f3)meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu CK, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu,

f3)všetky potrebné doklady, (napr. letenku, poukaz na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania).

f4) informácie o možnosti uzavrieť poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde, pokiaľ toto poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu ;

g) 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 45 dní pred začiatkom zájazdu. Po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľovi zaniká. Oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

2) K základným povinnostiam objednávateľa patrí najmä:

a) poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým pravdivo a úplne uvádzať požadované údaje v zmluve o zájazde vrátane akýchkoľvek zmien týchto údajov a predložiť ďalšie doklady (napr. žiadosti o udelenie víz, fotografie) 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 účastníkov,

d) zaplatiť cenu zájazdu v súlade s Článkom III. týchto VZP,

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,

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

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

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

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

k) dbať o včasné a riadne uplatnenie prípadných nárokov voči dodávateľom služieb podľa Článku VII. týchto VZP

3) K povinnostiam objednávateľa - právnických osôb, ktoré sú účastníkmi zmluvného vzťahu ďalej patrí:

a) oznámiť svojim účastníkom s týmito všeobecnými podmienkami ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží, najmä ich však informovať o rozsahu a kvalite služieb,

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

c) určiť vedúceho skupiny v prípade, keď podľa dohody s CK nie je zabezpečený sprievodca CK. Tento vedúci organizačne zabezpečuje riadne poskytnutie služieb od dodávateľov, dbá na plnenie programu služieb,

d) odovzdať CK vopred menný zoznam účastníkov, u detí do 15 rokov uviesť úplný dátum narodenia a uviesť osoby zodpovedné za dohľad a ich sprevádzanie.

V. Povinnosti a práva WALDTOUR CK

1) K právam a povinnostiam objednávateľa uvedeným v Článku IV. týchto VZP sa vzťahujú im zodpovedajúce povinnosti a práva WALDTOUR CK.

2) WALDTOUR CK 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.

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

4) WALDTOUR CK je povinná mať uzatvorenú zmluvu o poistení zájazdu, na základe ktorej vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie v prípadoch, keď CK z dôvodu svojho úpadku:

a) neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, ak je táto doprava súčasťou zájazdu,

b) nevráti objednávateľovi zaplatený predpoklad alebo cenu zájazdu v prípade, ak sa zájazd neuskutočnil,

c) nevráti objednávateľovi rozdiel medzi zaplatenou cenou zájazdu a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu v prípade, ak zájazd bol poskytnutý sčasti. WALDTOUR CK je povinná odovzdať objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde aj doklady určené objednávateľovi, ktoré musia obsahovať informácie o uzatvorenom povinnom zmluvnom poistení zájazdu, najmä však označenie poisťovne, podmienky poistenia a spôsob oznámenia poisťovej udalosti. V prípade, že WALDTOUR CK neposkytne objednávateľovi dopravu z miesta pobytu v zahraničí do Slovenskej republiky, pokiaľ je táto doprava súčasťou zájazdu, poskytne Poisťovňa poistné plnenie finančným zabezpečením dopravy z miesta pobytu do Slovenskej republiky vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania do odchodu. WALDTOUR CK je povinná organizačne zabezpečiť uvedenú dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Ak si objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťovňa objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musela vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala WALDTOUR CK prostredníctvom svojho povereného pracovníka alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie. Poistné plnenie poskytne poisťovňa ihneď po overení pravdivosti oznámenia poisťovej udalosti, najneskôr do 24 hodín. Na oznámenie takejto poisťovej udalosti sa nevyžaduje písomná forma. Nároky objednávateľa, ktoré mu vznikli proti WALDTOUR CK v dôsledku neplnenia zmluvy o zájazde, prechádzajú na poisťovňu, a to až do výšky plnenia, ktoré mu poisťovňa poskytla.

VI. Zmeny dohodnutých služieb, zrušenie zájazdu

1) Ak je WALDTOUR CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objedávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej CK v návrhu zmeny.

2) WALDTOUR CK má právo zrušiť zájazd, ktorý je predmetom zmluvného vzťahu uzavretého medzi WALDTOUR CK a objednávateľom, ak do 21 dní pred jeho začiatkom nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov zájazdu alebo v iných prípadoch, ak jeho uskutočnenie je pre WALDTOUR CK ekonomicky neúnosné. Minimálny počet účastníkov zájazdu je pre všetky zájazdy stanovený počtom 35 účastníkov zájazdu, pokiaľ nie je v katalógu stanovený iný minimálny počet účastníkov zájazdu. Ak WALDTOUR CK zruší zájazd, je povinná túto skutočnosť objednávateľovi písomne oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote do 7 dní pred začiatkom zájazdu.

3) WALDTOUR CK si ďalej vyhradzuje právo zrušiť zájazd v dôsledku udalosti, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností (VIS MAJOR).

4) Ak WALDTOUR CK odstúpi od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začiatkom alebo ak objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou zmluvy podľa ods.1), má

objednávateľ právo žiadať, aby mu WALDTOUR CK na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak WALDTOUR CK môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je WALDTOUR CK povinná tento rozdiel bezodkladne objednávatelovi vrátiť.

5) Ak po začiatku zájazdu WALDTOUR CK neposkytne objednávatelovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je WALDTOUR CK povinná vrátiť objednávatelovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami.

6) Ak služby podľa ods.5) nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je WALDTOUR CK povinná bezodkladne vrátiť objednávatelovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je WALDTOUR CK povinná poskytnúť objednávatelovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je WALDTOUR CK povinná buď vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

7) Na základe individuálneho želania objednávatelja je WALDTOUR CK pripravená, pokiaľ je to možné, urobiť zmeny podmienok dohodnutých v zmluve zájazde. Vykonanie takýchto zmien môže podliehať zaplateniu poplatku v paušálnej výške 16,5 eur za jednu zmenu/osobu. Ide o zmenu mena účastníka, počtu osôb, termínu, nástupného miesta, typu ubytovacieho zariadenia a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej objednávatelom v lehote kratšej než 45 dní pred začiatkom zájazdu, je takáto zmena považovaná za odstúpenie od zmluvy zo strany objednávatelja a objednávateľ je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvnú pokutu v súlade s Článkom VII. týchto Všeobecných podmienok.

VII. Odstúpenie od zmluvy

1) WALDTOUR CK môže pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávatelom. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy s uvedením dôvodov zasiela WALDTOUR CK doporučeným listom na adresu objednávatelja uvedenú v zmluve o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom doručenia oznámenia.

2) Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb, alebo nahlásiť na svoje miesto iného účastníka ako náhradu:

a) bez udania dôvodu,

b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy podľa článku VI. ods.4) týchto VZP,

c) z dôvodov porušenia WALDTOUR CK vyplývajúcich zo zmluvy. Oznámenie o odstúpení od zmluvy spíše objednávateľ buď formou zoznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho na toto predajné miesto pošle doporučenou poštou, príp. doručí iným preukázateľným spôsobom. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom spísania záznamu, príp. dňom doručenia písomného oznámenia na predajné miesto, kde si objednávateľ zájazd zakúpil.

3) Ak je dôvodom odstúpenia objednávatelja od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je WALDTOUR CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávatelovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť WALDTOUR CK zmluvné pokuty. Právo objednávatelja na náhradu škody nie je doknuté.

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

a) 45 a viac dní.....10 eur za každého účastníka zájazdu d) 20 až 8 dní.....75% z vopred stanovenej ceny

b) 44 až 36 dní.....30% z vopred stanovenej ceny e) 7 a menej dní.....100% z vopred stanovenej ceny.

c) 35 až 21 dní.....50% z vopred stanovenej f) náhrada účastníka sa nespĺňa

Zmluvnú pokutu nemusí klient zaplatiť len v prípade, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba. Zmenu mena a kompletných údajov účastníka musí oznámiť najneskôr 16 dní pred nástupom na zájazd/pobyt. Pri zmene musia byť prítomní obaja klienti.

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

6) Vopred stanovenou cenou sa rozumie predajná cena vrátane všetkých účastníkom zakúpených fakultatívnych služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované WALDTOUR CK a zmluvne dohodnuté alebo právny predpisom stanovené náhrady tuzemským a zahraničným dodávateľom služieb.

7) Pri určení počtu dní pre výpočet zmluvnej pokuty je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od zmluvy. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odjazdu, odletu alebo nástupu na zájazd.

8) WALDTOUR CK má právo odrátať zmluvnú pokutu od zaplateného predavku alebo zaplatenej ceny dosiaľ objednaných služieb. WALDTOUR CK je zároveň povinná vrátiť objednávatelovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

VIII. Reklamácie, zodpovednosť za škody

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

2) Ak nie je možné okamžite vybaviť reklamáciu a zjednať nápravu, spíše zástupca CK s reklamujúcim reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci, ktorý obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je zákazník povinný predložiť pri reklamácií.

3) Svoje nároky z reklamácie musí zákazník uplatniť u WALDTOUR CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami, je WALDTOUR CK povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.

4) WALDTOUR CK zodpovedá objednávatelovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť WALDTOUR CK alebo iný dodávateľ služby, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. WALDTOUR CK 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 poisťovného krytia poisťovne na základe poisťovnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poisťovného krytia výslovne vyňaté.

6) Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe WALDTOUR CK alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7) WALDTOUR CK nezodpovedá za prípadné meškanie dopravných prostriedkov a upozorňuje na možnosť jeho vzniku z dôvodov zhoršenej prejazdnosti ciest a hraničných prechodov, z dôvodov nepriaznivého počasia, príp. z technických a prevádzkových dôvodov. WALDTOUR CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku. V prípade meškania dopravného prostriedku nevzniká zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy.

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

IX. Cestovné poistenie

1) Súčasťou všetkých zájazdov WALDTOUR CK je možnosť komplexného cestovného poistenia. V rámci rozsahu komplexného cestovného poistenia je o.i. zahrnuté aj poistenie pre prípad, že objednávateľovi vzniknú náklady v súvislosti s jeho odstúpením od zmluvy o zájazde v prípade nehody alebo ochorenia. Obsah a cena komplexného cestovného poistenia sú uvedené v brožúre poisťovacej spoločnosti, ktorú objednávateľ obdrží od WALDTOUR CK. Cestovné poistenie však nie je podmienkou CK.

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

X. Záverečné ustanovenia

1) Platnosť týchto VZP sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované WALDTOUR CK len vtedy, ak nie je WALDTOUR CK stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.

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

3) Objednávateľ potvrdzuje podpisom zmluvy o zájazde svoj súhlas s tým, aby WALDTOUR CK spracovávala jeho osobné údaje vrátane rodného čísla za účelom ponúkania služieb poskytovaných a sprostredkovaných WALDTOUR CK a pre akvizičnú činnosť. Objednávateľ zároveň prehlasuje, že je splnomocnený podpisom tejto zmluvy udeliť súhlas aj na spracovanie osobných údajov všetkých osôb uvedených v zmluve. Poskytované údaje môžu byť sprístupnené iba zamestnancom WALDTOUR CK a ďalej osobám, ktoré sú oprávnené služby zabezpečované WALDTOUR CK ponúkať a poskytovať.

4) Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v ponukových letákoch a cenníku WALDTOUR CK o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú informáciám známym v dobe tlače (január 2010) a WALDTOUR CK si vyhradzuje právo ich zmeny do doby uzatvorenia zmluvy o zájazde s objednávateľom.