

## **Všeobecné podmienky pre účasť na zájazdoch organizovaných cestovnou kanceláriou BartoTravel, s. r. o. /ďalej CK BartoTravel/**

Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch CK BartoTravel sú platné pre všetky zájazdy a služby cestovného ruchu organizované CK BartoTravel, sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o obstaraní zájazdu uzatvorenej medzi CK BartoTravel a objednávateľom zájazdu a sú v súlade so zákonom č. 281/2001 Z.z.

### **I. Zmluvné vzťahy**

1. Účastníkmi zmluvného vzťahu sú: obchodná spoločnosť BartoTravel, Železničná 354, 905 01 Senica, ako cestovná kancelária, ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje prostredníctvom siete vlastných predajných miest alebo externých autorizovaných predajcov /ďalej len CK/ a objednávateľ, ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba.
2. Zmluvný vzťah medzi CK a objednávateľom dochádza odoslaním rezervácie s povinnosťou platby prostredníctvom online rezervačného systému na [www.bartotravel.sk](http://www.bartotravel.sk) (ktorú nie je možné odoslať bez súhlasu so všeobecnými podmienkami CK – potvrdenie políčka *Súhlasím so všeobecnými podmienkami CK* slúži ako elektronický podpis klienta) a následne prijatím automaticky vygenerovanej Zmluvy o obstaraní zájazdu s potvrdením zo strany CK (zmluva je vygenerovaná na základe údajov, ktoré klient uvedie v rezervácii). Zmluva o obstaraní zájazdu platí pre všetky ďalšie osoby uvedené na zmluve na strane objednávateľa. Za plnenie zmluvných záväzkov ďalších osôb uvedených v Zmluve o obstaraní zájazdu ručí objednávateľ ako za plnenie svojich záväzkov.
3. Obsah Zmluvy o obstaraní zájazdu sa určuje podľa cenníka, dodatočných ponúk CK, objednávateľom potvrdených objednávok, týchto Všeobecných podmienok resp. osobitných podmienok, neoddeliteľne priložených/pripojených k Zmluve o obstaraní zájazdu. Všeobecné podmienky CK sú uvedené aj na webovej stránke CK v sekcii Dokumenty.

### **II. Platobné podmienky**

Pri spísaní a podpise Zmluvy o obstaraní zájazdu je CK oprávnená požadovať od objednávateľa plnú sumu objednávky, ak nebolo písomne inak dohodnuté a objednávateľ je povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu najneskôr 7 dní od vytvorenia zmluvy. Povinnosť úhrady je platná dňom vytvorenia objednávky zájazdu. V prípade uzatvorenia zmluvného vzťahu v dobe kratšej ako 7 dní pred začiatkom poskytovanej služby je objednávateľ povinný zaplatiť dohodnutú cenu v plnej výške pri spísaní a podpise Zmluvy o obstaraní zájazdu, tzn. ihneď. V prípade nedodržania termínu zaplatenia ceny zájazdu resp. doplatku ceny zájazdu objednávateľom, je CK oprávnená odstúpiť od Zmluvy o obstaraní zájazdu a požadovať od objednávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty podľa čl. VII. týchto Všeobecných podmienok.

### III. Ceny zájazdu

1. Ceny zájazdov CK sú cenami zmluvnými (zákon č. 18/1996 Z.z. o cenách) a záväznými pre obe zmluvné strany.
2. Záväzná cena zájazdu pre zákazníka je uvedená v zmluve o obstaraní zájazdu.

### IV. Práva a povinnosti objednávateľa

1. Objednávateľ má právo:
  - a) na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - b) požadovať od CK informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb,
  - c) byť v zmluvne dohodnutých alebo zákonných lehotách oboznámený s prípadnými zmenami **v zmluvne dohodnutých službách,**
  - d) kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb odstúpiť od zmluvy podľa čl. VII týchto Všeobecných podmienok,
  - e) na reklamáciu nedostatkov a jej vybavenie v súlade s čl. VIII týchto Všeobecných podmienok.
2. Povinnosti objednávateľa:
  - a) 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 najmenej 7 dní pred začiatkom zájazdu, po uplynutí tejto lehoty toto právo objednávateľa zaniká. Pôvodný a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré CK v súvislosti s touto zmenou vzniknú.

### V. Práva a povinnosti CK

1. CK je povinná pred uzatvorením zmluvy o obstarávaní zájazdu presne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu.
2. CK nie je povinná poskytnúť objednávateľovi plnenia nad rámec vopred dohodnutých a zaplatených služieb.
3. Pokyny na cestu obdrží objednávateľ 7 až 10 dní pred zájazdom.
4. CK si vyhradzuje právo na zmenu zasadacieho poriadku ak je to potrebné z organizačných dôvodov, tzn. CK negarantuje usadenie klientov presne na miesta, ktoré si zakúpia ale garantuje približné miesta v okolí požadovaných sedadiel a sme povinní prihlásených s miestenkou usadiť spolu a nerozdeliť ich.

### VI. Zmena dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

1. Pred začiatkom zájazdu
  - a) CK má právo primerane upraviť program alebo trasu zájazdu – z dôvodu zásahu vyššej moci, napríklad živelné pohromy, stávky, neisté politické alebo vojenské situácie v navštívenej/cieľovej alebo prechádzajúcej krajiny, dopravných problémov a porúch, nešťastia – v dôsledku rozhodnutia štátnych orgánov, ktoré majú priamy či nepriamy dopad na kalkuláciu a cenu zájazdu. V týchto prípadoch CK nepreberá zodpovednosť za dôsledky a škody vyplývajúce zo

zmeny programu a môže zaistiť len služby v súlade so svojimi objektívnymi možnosťami, prípadne zájazd zrušiť.

- b) CK si vyhradzuje právo aj bez súhlasu objednávateľa na malé zmeny, napr. zmena trasy, čas odchodu, miesta nástupu, drobná zmena programu, zmena objektu ubytovania príp. i strediska, pokiaľ bude poskytnuté v objekte rovnakej alebo vyššej kategórie a to aj počas pobytu. Uvedené malé zmeny nie sú dôvodom na reklamáciu poskytnutých služieb, pričom CK musí o nich vopred informovať objednávateľa tak, aby tento mal čas sa na ne pripraviť a reagovať.
- c) Povolenie zmeny účastníka zájazdu je dovolené len so súhlasom CK. Zmena mena – náhradníka je spoplatnená sumou 20 EUR pri autobusových zájazdoch, 150 EUR pri leteckých zájazdoch (týka sa len zmeny mena na letenkách, nie ostatných vstupenkách).

## 2. V priebehu zájazdu

- a) Ak po začiatku zájazdu CK neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, je povinná bezodkladne urobiť také opatrenie, aby mohol zájazd pokračovať.
  - b) Zástupca CK je oprávnený pri vybavovaní reklamácie v mieste konania zájazdu riešiť reklamáciu poskytnutím náhradnej služby. Pokiaľ objednávateľ nie je spokojný s vyriešením reklamácie na mieste samom, vyžiada si písomné vyjadrenie delegáta (prípadne dodávateľa služby), spíše reklamačný protokol s označením zájazdu, reklamujúcej osoby a predmetu reklamácie v dvoch vyhotoveniach. Protokol podpíše zástupca CK alebo dodávateľ služby a reklamujúci objednávateľ, každá strana obdrží jeden exemplár reklamačného protokolu. Tento potvrdený reklamačný protokol je objednávateľ povinný predložiť pri reklamacii. Bez písomného vyjadrenia delegáta alebo sprievodcu (dodávateľa služby) nebude neskoršia reklamácia braná do úvahy. Objednávateľ musí uplatniť reklamáciu v CK bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia dohodnutého rozsahu služieb písomne, inak právo zaniká. Na všetky reklamácie podané v súlade s uvedenými podmienkami je CK povinná odpovedať písomnou formou, a to najneskôr do 30 dní od obdržania reklamácie.
  - c) Ak vzniknú na zájazde nepríjemné udalosti, ktoré CK musí riešiť nad rámec svojich poskytovaných služieb, alebo nimi trpia ostatní cestujúci, CK má právo na pokuty, ktoré sú uvedené tu: <https://www.bartotravel.sk/pokuty>
3. CK nezodpovedá za úroveň cudzích služieb a akcií, poskytnutých tretími osobami mimo/nad rámec zájazdu, ktoré si zákazník objedná na mieste u delegáta, v hoteli alebo u inej organizácie.

## VII. Odstúpenie od zmluvy

- 1. CK môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy o obstaraní zájazdu len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom.
- 2. Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK, a/alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o obstaraní zájazdu, je CK povinná bez zbytočného odkladu vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.
- 3. Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o obstaraní zájazdu kedykoľvek pred začiatkom čerpania služieb bez udania dôvodu. Zrušenie zájazdu musí byť vykonané písomne, buď formou záznamu v predajnom mieste, kde zájazd zakúpil, alebo ho zašle CK doporučenou poštou, prípadne ho doručí CK iným preukázateľným spôsobom. Zmluvný vzťah je zrušený a účasť na zájazde stornovaná ku dňu, kedy je písomné odstúpenie doručené CK. Ak nie je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností CK, ktoré sú určené/ dohodnuté zmluvou alebo ak CK odstúpi od zmluvy z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť CK zmluvné pokuty, nakoľko bola záväzná objednávka odoslaná s povinnosťou platby. V CK BartoTravel neexistujú žiadne rezervácie, len fixné objednávky, na ktoré sa v prípade zrušenia vzťahujú stornopoplatky. Výška zmluvnej pokuty je stanovená podľa počtu dní odstúpenia od

Zmluvy pred nástupom na zájazd alebo čerpaním služieb nasledovne (*platí v prípade, že nie je už uhradená záloha za hotel, vstupenky či inú službu alebo fixne potvrdená rezervácia s povinnosťou platby CK – v tomto prípade neplatia nižšie uvedené storno podmienky ak je suma vynaložených nákladov vyššia, bude klientovi vrátená príslušná čiastka*):

- **do 24 hodín od objednania zájazdu = bezplatné storno**
  - **24 hodín a viac od objednania zájazdu = 30% z ceny zájazdu**
  - **25 – 15 dní pred termínom zájazdu = 50% z ceny zájazdu**
  - **14 – 10 dní pred termínom zájazdu = 70% z ceny zájazdu**
  - **9 – 0 dní pred termínom zájazdu = 100% z ceny zájazdu**
4. Vopred stanovenou sumou sa rozumie predajná cena zájazdu vrátane všetkých, účastníkom zakúpených služieb. Vopred stanovená cena nezahŕňa zvláštne zľavy poskytované CK.
  5. Deň, v ktorom došlo ku zrušeniu zájazdu, sa započítava do výšky uvedeného počtu dní rozhodujúcich pre výpočet zmluvnej pokuty. Do tohto počtu sa nezapočítava deň, v ktorom má byť poskytnutá prvá služba - deň odjazdu alebo nástup na zájazd.
  6. Pokiaľ sa klient nedostaví k čerpaniu služieb v mieste pobytu/ubytovania, zmešká odchod zájazdu, alebo musí byť pred začatím cesty alebo v jej priebehu vylúčený, nemá nárok na vrátenie ním zaplatenej sumy. V prípade, že klient v priebehu zájazdu svojvoľne preruší účasť na zájazde alebo nevyčerpá vlastnou vinou niektorú zo zaplatených služieb, nemôže uplatniť nárok na vrátenie platby alebo finančnú náhradu alebo jej časť.
  7. **STORNO PODMIENKY PRE SKUPINY:** Cenové ponuky pre jednotlivé služby (autobusová doprava, hotel, sprievodca, katalógový zájazd) sú bezplatné. To neplatí v prípade zadania zájazdu na mieru pre skupinu - zostavenie podrobného programu podľa požiadaviek, časového harmonogramu (timing zájazdu) rezervácie podľa programu, zabezpečenie sprievodcovských služieb, hotela a iné. V prípade, že skupina požiada CK o zorganizovanie zájazdu na mieru, súhlasí so zabezpečením komplet služieb (ak sa s CK nedohodnú inak). POSTUP: Po zostavení programu a následnom odsúhlasení nasledujú rezervácie na miestach podľa programu a pridelenie vhodného sprievodcu pre vybranú oblasť. Po odsúhlasení programu nasleduje výber hotelov a ich oslovenie, následne spracovanie komplet cenovej ponuky pre skupinu. V prípade nevyhovujúcej ponuky hotela alebo ubytovacieho zariadenia z dôvodu vysokej ceny, rozloženia izieb alebo nedostatočných doplnkových služieb má CK za úlohu nájsť iné vhodné ubytovanie pre skupinu podľa zadaných kritérií a požiadaviek (rozloženie izieb, budget - rozpočet v nejakom rozmedzí alebo maximálna výška, koľko osôb požadujú grátis) do dohodnutého termínu. Ak nie je uvedený deadline (termín dokedy), CK oslovuje ďalšie hotely a predkladá skupine ďalšie ponuky kým si niektorú nevyberú. Skupina sa zaväzuje, že pri vypracovaní zájazdu na mieru a po obdržaní programu je zabezpečenie všetkých objednaných služieb v kompetencii CK, inak súhlasí s možnými sankciami (15€/osobu – počet osôb je uvedený v kalkulácii pri cenovej ponuke). Ak boli už objednané odsúhlasené doplnkové služby (sprievodca, vstupy do zámku, vstupenky na predstavenie, hotel a iné), je potrebné skupine vyfakturovať aj tieto služby. Minimálna výška pokuty za zájazd na mieru je 300€.
- Príklad: Ak si skupina medzitým hľadá a zarezervuje ubytovanie sama mimo CK po tom, čo už obdržala vypracovaný program, ktorý bol odsúhlasený, timing zájazdu alebo aj kontakt na sprievodcu a zájazd na mieru u CK stornuje, musí zaplatiť pokutu CK za storno vo výške 15€/osobu (podľa objednávky na vypracovanie cenovej ponuky, napr. zájazd na mieru pre 30 ľudí x 15 = 450€ je výška pokuty + možný príplatok za sprievodcu, hotel, vstupenky a pod. ak už bolo fixne potvrdené).*

## VIII. Reklamácie

1. a) Ak zájazd neprebíha podľa zmluvných podmienok, má klient právo na reklamáciu. Klient je povinný oznámiť svoje požiadavky neodkladne tak, aby mohla byť zjednaná náprava včas na mieste samom. Reklamáciu klient uplatňuje u zástupcu CK (delegáta, sprievodcu) v mieste konania zájazdu a aktívne pristupuje k jej vyriešeniu.  
b) Všetky zistené nedostatky a prípadné reklamácie nahláste bezodkladne sprievodcovi na zájazde. Je potrebné na mieste spísať reklamačný protokol a po návrate zo zájazdu ho priložiť k písomnej reklamacii, v zmysle zmluvných podmienok CK. Bez predloženia tohto písomného záznamu nebude Vaša reklamácia môcť byť uznaná.
2. Povinnosti objednávateľa ako účastníka zájazdu:
  - a) Poskytnúť CK potrebnú súčinnosť k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu služieb, predovšetkým úplne a pravdivo uvádzať požadované údaje v Zmluve o obstaraní zájazdu vrátane
  - b) Zaplatiť cenu zájazdu podľa čl.2 týchto Všeobecných zmluvných podmienok
  - c) Dodržiavať pasové a colné predpisy krajín, do ktorých cestuje, mať u seba platný cestovný doklad. Náklady, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov znáša účastník zájazdu.
  - d) Riadiť sa pokynmi sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu CK. Objednávateľ je povinný uhradiť škodu, ktorú spôsobil v priebehu dopravy a pobytu v dopravnom prostriedku a ubytovacom zariadení. CK nezodpovedá za škodu, pokiaľ bola spôsobená zákazníkom alebo treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu alebo vznikla nepredvídateľnou udalosťou, ktorej nemohlo byť zabránené ani pri vynaložení maximálneho úsilia zo strany CK.

## IX. Záverečné ustanovenie

1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky CK sú platné pre účasť na všetkých zájazdoch usporiadaných CK a sú súčasťou zmluvy o zájazde, ak nie je CK stanovený či vopred dohodnutý rozsah vzájomných práv a povinností inak, a to vždy písomnou formou.
2. Objednávateľ potvrdzuje podpisom Zmluvy o obstaraní zájazdu (resp. potvrdením políčka *Súhlasím so všeobecnými podmienkami CK*), že sú mu Všeobecné zmluvné podmienky známe, rozumie im, súhlasí s nimi a v plnom rozsahu ich prijíma.