

## **Všeobecné zmluvné podmienky**

### **I. Vznik zmluvného vzťahu**

- I.1. Zmluvný vzťah medzi LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. so sídlom Štúrova ulica 1036/32, 031 01 Liptovský Mikuláš a objednávateľom vzniká dňom vystavenia dokumentu „Objednávka / Zálohová faktúra“ a uhradením požadovanej sumy v určenom časovom termíne, resp. lehote. Tento zmluvný vzťah sa riadi predpismi Slovenskej republiky a to predovšetkým ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona NR SR č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- I.2. Všeobecné zmluvné podmienky /ďalej len "VZP"/ sa stávajú pre objednávateľa záväznými pri písomnom potvrdení objednávky a uhradením požadovanej sumy v uvedenom časovom termíne, resp. lehote. Objednávateľ tým potvrdzuje, že sú mu známe, rozumie im a akceptuje VZP v plnom rozsahu. Objednávateľ súhlasí s tým a berie na vedomie, že zastupuje a jedná v mene všetkých osôb, ktorí sa pobytu zúčastnia resp. ktorým boli poskytnuté služby
- I.3. Pobyt organizované LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. sú poistené Povinným zmluvným poistením zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie v poisťovni Európska cestovná poisťovňa, a.s.. Rozsah poistného krytia je v zmysle článku § 9 zákona NR SR č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

### **II. Práva a povinnosti LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o.**

II.1. LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. je povinná:

- pravdivo, zrozumiteľne a jasne informovať o všetkých skutočnostiach pobytu alebo iných poskytovaných službách, ktoré sú mu známe a môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu služieb
- okamžite po písomnom potvrdení objednávky objednávateľom (mailom alebo faxom) vystaviť dokument „Objednávka / Zálohová faktúra“, ktorá obsahuje nasledovné náležitosti: úplné mená a priezviská všetkých zúčastnených osôb, dátumy narodenia všetkých osôb, termín pobytu, názov a klasifikácia hotela, spôsob a rozsah stravovania (ak je súčasťou pobytu), lokalita, presný výpočet ceny podľa počtu dospelých osôb a detí a cenu pobytu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavku.
- po obdržaní celej sumy za objednané služby zaslať voucher, ktorý slúži ako doklad o zaplatených službách
- poskytnúť klientovi vopred objednané a zaplatené služby v plnom rozsahu

II.2. LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. má právo:

- účtovať stornopoplatky pri zrušení objednaných služieb objednávateľom na základe bodu č. IX.
- v osobitných prípadoch (napr. technické a prevádzkové problémy v ubytovacom zariadení a pod.) zmeniť miesto i termín čerpania služieb a je povinný ponúknuť objednávateľovi buď čerpanie služieb rovnakého alebo vyššieho štandardu alebo na základe dohody s objednávateľom peniaze v plnej výške vrátiť. V prípade, že náhradné poskytnuté služby sú za nižšiu cenu ako pôvodne objednané, vyplatí LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. rozdiel v cene objednávateľovi. V opačnom prípade sa LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. zaväzuje doplatiť príslušný rozdiel. Rozdeľovanie izieb je výlučne v kompetencii príslušného hotela a LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. nemá na rozdeľovanie izieb žiadny vplyv.
- účtovať si poplatok za zmenu údajov (meno, termín, hotel) po zaslaní dokumentu „Objednávka / Zálohová faktúra“ vo výške 25 € / 753,15 SKK za každú zmenu.
- v osobitných prípadoch (napr. technické a prevádzkové problémy v ubytovacom zariadení a pod.) ubytovať klienta v inom hoteli rovnakej alebo vyššej kategórie

### **III. Práva a povinnosti objednávateľa**

III.1. Objednávateľ má právo:

- na riadne a včasné poskytnutie objednaných služieb
- na ochranu osobných údajov, ktoré poskytol LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. a sú potrebné na objednanie jednotlivých služieb, pred nepovolnými osobami.

- získať všetky potrebné informácie o potvrdených a zaplatených službách ešte pred uhradením zálohy (prípadne celej sumy)
- na dodatočné informácie, pokiaľ nie sú uvedené na stránke [www.liptour.sk](http://www.liptour.sk) alebo v katalógu
- byť oboznámený o zmenách v objednaných službách (zmena hotela, termínu, ceny)
- vykonať zmenu objednaných služieb za poplatok 25 € / 753,15 SKK za každú zmenu
- zrušiť objednané služby kedykoľvek pred začatím čerpania služieb za podmienok uvedených v bode č. IX.
- objednané a zaplatené služby nevyčerpať. Pokiaľ bez zavinenia LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. objednávateľ objednané a vopred zaplatené služby nevyčerpá, nemá právo na ich náhradu

### III.2. Objednávateľ je povinný:

- pri objednávaní služieb uviesť úplné a správne údaje (úplné mená a priezviská všetkých osôb, dátumy narodenia, termín pobytu, názov hotela, rozsah stravovacích služieb)
- zaplatiť dohodnutú cenu za služby podľa pokynov LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. a podľa podmienok uvedených v dokumente „Objednávka / Zálohová faktúra“
- zdržať sa konania, ktoré by mohlo akokoľvek ohroziť, poškodiť alebo obmedziť počas pobytu alebo čerpania ďalších služieb, ostatných klientov
- uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil počas čerpania služieb v plnom rozsahu
- preukázať sa Voucherom pri nástupe na pobyt alebo pred čerpaním iných služieb

## IV. Cena objednaných služieb a platobné podmienky

- LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. má právo na zaplatenie objednaných služieb vo výške 100% pred ich poskytnutím
- ceny služieb poskytované LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. sú zmluvné ceny
- LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. požaduje zálohu vo výške 50% hneď po záväznom potvrdení objednávky
- úhradu zostávajúcej časti z celkovej ceny za objednané služby je objednávateľ povinný uhradiť do 30 dní pred poskytnutím objednaných služieb
- pokiaľ objednávateľ neuhradí doplatok ceny za objednané služby do 30 dní pred poskytnutím služieb, zaniká jeho právo na využitie objednaných služieb a je povinný uhradiť storno poplatok na základe bodu č. IX.
- pri objednaní služieb menej ako 30 dní pred ich poskytnutím, je objednávateľ povinný uhradiť cenu objednaných služieb v plnej výške hneď po obdržaní dokumentu „Objednávka / Zálohová faktúra“
- poplatky za zmeny zo strany objednávateľa sú splatné ihneď
- objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb iba pri zaplatení za objednané služby v plnej výške

## V. Odstúpenie od zmluvy

### Objednávateľ:

- má právo zrušiť svoju objednávku kedykoľvek pred začatím poskytovania objednaných služieb
- pri zrušení objednávky je objednávateľovi účtovaný storno poplatok v súlade s bodom č. IX.
- zrušenie musí byť vykonané výlučne písomnou formou. Pre určenie dátumu zrušenia objednávky je rozhodujúci dátum doručenia písomného oznámenia o zrušení objednaných služieb LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o.

### LIPTOUR cestovná kancelária:

- má právo na zrušenie poskytnutia objednaných služieb z dôvodu nepredvídateľných mimoriadnych okolností ako sú živelné pohromy a prípady vis maior (napr. vojny, nepokoje atd.), a v tomto prípade objednávateľovi nevzniká nárok na vrátenie sumy za objednané služby od LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o..
- je povinný o zrušení objednávky okamžite informovať objednávateľa a to písomnou formou min. 20 dní pred poskytnutím objednaných služieb
- má právo na zrušenie poskytnutia objednaných služieb v prípade, pokiaľ ich čerpanie bolo limitované počtom účastníkov a tento počet nebol dodržaný, a to min. 20 dní pred poskytnutím objednaných služieb. V takomto prípade touroperátor ponúkne objednávateľovi iný termín alebo

iné služby v rovnakej hodnote. Pokiaľ navrhnutú náhradu nebude objednávateľ akceptovať, LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. je povinný vrátiť 100% uhradenej sumy objednávateľovi.

## **VI. Reklamácia**

- objednávateľ má právo reklamovať prípadné nedostatky poskytovaných a vopred zaplatených služieb v prípade, pokiaľ kvalita alebo rozsah poskytnutých služieb je nižšej kategórie, resp. rozsahu ako objednané a predplatené služby. Objedávateľ je povinný chyby poskytovaných služieb reklamovať ihneď po ich zistení tak, aby bolo možné tieto chyby odstrániť ešte počas čerpania služieb. V prípade výskytu chýb, resp. väd poskytovaných a vopred zaplatených služieb je objednávateľ povinný kontaktovať LIPTOUR cestovnú kanceláriu, s.r.o. okamžite po ich zistení. Reklamácia po vyčerpaní služieb nebude braná do úvahy. Objedávateľ je povinný na uplatnenie reklamácie urobiť písomný záznam priamo na mieste u dodávateľa služieb – majiteľa, resp. riaditeľa objektu,...
- pokiaľ si LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. nesplní svoje povinnosti, tak je objednávateľ povinný uplatniť reklamáciu písomne, bezodkladne, najneskôr však do 90 dní od skončenia čerpania služieb. Za písomné uplatnenie reklamácie sa považuje osobné doručenie reklamácie do CK Liptour alebo jej zaslanie poštou. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie objednávateľom. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe je objednávateľ povinný predložiť písomný záznam urobený priamo na mieste dodávateľom služieb (napr. majiteľ objektu, reštauračného zariadenia a pod.)
- touroperátor neručí za úroveň služieb, ktoré si klient objedná na mieste v hoteli alebo u inej organizácie
- v prípade, ak objednávateľ vlastnou vinou čiastočne alebo úplne nevyužije objednané, zaplatené a zabezpečené služby LIPTOUR cestovnou kanceláriou, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny zájazdu.

## **VII. Zodpovednosť za porušenie záväzkov**

Objedávateľ týmto berie na vedomie, že LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. nezodpovedá za porušenie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o obstaraní zájazdu uzatvorenej s objednávateľom, a to za nasledovných podmienok:

- LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. sa zbavuje zodpovednosti za škodu spôsobenú objednávateľovi tým, že on, prípadne iná osoba neposkytne ktorúkoľvek zo služieb, ktorú si objednávateľ objednal ak sa preukáže, že túto škodu nezavinil LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o., ani iní dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená objednávateľom, treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia. Medzi takéto udalosti patria najmä zásah vyššej moci, rozhodnutie štátnych a iných príslušných orgánov, mimoriadne okolnosti, ktoré obstarávateľ nemá možnosť ovplyvniť a predvídať atď.
- LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. rovnako nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu z dôvodov podľa predchádzajúceho bodu, ďalej z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a podobnými okolnosťami neovplyvniteľnými zo strany dodávateľa.
- Objedávateľ ďalej berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.
- LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. nezodpovedá za úroveň a kvalitu tých služieb, ktoré si objednávateľ sám objedná u tretích osôb.
- Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny, meškание lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu a nároky objednávateľa v súvislosti s leteckou dopravou voči LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. sú vylúčené.
- LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. nenesie zodpovednosť za prípadné meškание letu a neručí za škody, ktoré môžu objednávateľovi z tohto dôvodu vzniknúť. V prípade meškания letu sú za riešenie vzniknutej situácie zodpovedné priamo príslušné miestne správy letísk, príp. letecké

spoločnosti. V prípade meškania letu nevzniká objednávateľovi právo na odstúpenie od zmluvy bez nároku LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. na zmluvnú pokutu v zmysle bodu IX.

## VIII. Zmena objednávky

Podmienky zmien:

Ak dôjde na želanie klienta po záväznej rezervácii k úplnej zmene termínu, miesta pobytu, cieľa cesty, miesta nástupu na pobyt, ubytovania alebo požadovanej štruktúry izieb, vznikajú LIPTOUR-u cestovná kancelária, s.r.o. tie isté náklady ako pri odstúpení od zmluvy / storne. LIPTOUR cestovná kancelária, s.r.o. klientovi vyčíslí náklady v tej istej výške ako keby klient v čase zmeny odstúpoval od záväznej rezervácie a pobyt stornoval (viď stornopodmienky).

Ak bude zo strany dodávateľa služieb možnosť zmeniť meno, termín alebo uskutočniť akúkoľvek inú menšiu zmenu, po úhrade / potvrdení pobytu bude táto spoplatnená min. poplatkom 25,-EUR / 753,15 SKK za jednorázovu zmenu.

## IX. Zmluvná pokuta pri odstúpení od zmluvy objednávateľom / Storno podmienky

Storno pobytu po úhrade/potvrdení pobytu:

A/ pre ubytovanie

do 29 dní pred nástupom na objednaný pobyt	15% z ceny objednaných služieb, min. však 40,-€
28 - 21 dní pred nástupom na objednaný pobyt	35% z ceny objednaných služieb
20 - 14 dní pred nástupom na objednaný pobyt	55% z ceny objednaných služieb
13 - 08 dní pred nástupom na objednaný pobyt	90% z ceny objednaných služieb
07 - 00 dní pred nástupom na objednaný pobyt	100% z ceny objednaných služieb

Stornovanou kapacitou môže dodávateľ voľne disponovať.

B/ pre balíkové pobyty s letenkou od Eurolot (Gdansk-Poprad-Gdansk, Warszawa-Poprad-Warszawa)

do 29 dní pred nástupom na objednaný pobyt	15% z ceny objednaných služieb + 120 €/osoba
28 - 21 dní pred nástupom na objednaný pobyt	35% z ceny objednaných služieb + 100 €/osoba
20 - 14 dní pred nástupom na objednaný pobyt	55% z ceny objednaných služieb + 70 €/osoba
13 - 08 dní pred nástupom na objednaný pobyt	90% z ceny objednaných služieb + 20 €/osoba
07 - 00 dní pred nástupom na objednaný pobyt	100% z ceny objednaných služieb

Stornovanou kapacitou môže dodávateľ voľne disponovať.

## X. Súhlas so Všeobecnými zmluvnými podmienkami

Súhlas so všeobecnými zmluvnými podmienkami objednávateľ preukazuje zaplatením prvej platby - zálohy za objednané služby.