Všeobecné zmluvné podmienky CK STOP TOUR

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy a služby cestovného ruchu organizované cestovnou kanceláriou STOP TOUR, s.r.o., so sídlom: Klincová 35,821 08 Bratislava, IČO: 50600508, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 115688/B, ktorá je právnickou osobou podnikajúca na základe živnostenského oprávnenia. Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde (ďalej iba „zmluva o zájazde“ alebo „zmluva“), ktorú CK uzatvára s cestujúcim zájazdu.

1. ÚČASTNÍCI, VZNIK A OBSAH ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1.1. Účastníkmi zmluvného vzťahu založeného zmluvou o zájazde sú cestovná kancelária STOP TOUR (ďalej iba „cestovná kancelária“ alebo „CK“), ktorá do zmluvného vzťahu vstupuje samostatne alebo prostredníctvom sprostredkovateľa (ďalej iba „cestovná agentúra alebo CA“), ktorí uzatvorili s CK zmluvu o zájazde o obchodnom zastúpení a na základe tejto zmluvy o zájazde sprostredkujú pre CK predaj zájazdov a služieb cestovného ruchu (ďalej iba „služba cestovného ruchu“ alebo „služba“) a cestujúci zájazdu (ďalej len cestujúci), ktorým môže byť fyzická alebo právnická osoba na trvanlivom nosiči.

a) Cestovná kancelária: je obchodník, ktorý kombinuje služby cestovného ruchu na účely zostavenia zájazdu, predáva alebo ponúka na predaj zájazdy a uzatvára zmluvu o zájazde alebo sprostredkúva spojené služby cestovného ruchu.

b) Cestujúci: fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde alebo zmluvy tvoriace spojené služby cestovného ruchu alebo ktorej majú byť poskytnuté služby na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo zmlúv tvoriacich spojené služby cestovného ruchu. V mene maloletých detí a iných fyzických osôb, ktoré nie sú spôsobilé na právne úkony, ktoré majú zákonného zástupcu, podpisuje zmluvu o zájazde ich zákonný zástupca.

c) Sprostredkovateľ: fyzická osoba alebo právnická osoba, podnikajúca na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, poskytujúca produkty a služby cestovného ruchu, ktorá s CK uzatvorila zmluvu o obchodnom zastúpení a na jej základe sprostredkúva pre CK predaj zájazdov a iných služieb cestovného ruchu.

d) Zájazd: kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu zakúpených na účel tej istej cesty.

e) Cestovné služby: služby CK, ktoré nie sú v zmysle Zákona č. 170/2018 Z. z. podľa §3 zájazdom, alebo podľa § 4 Spojenou službou cestovného ruchu.

f) Zmluva o zájazde: zmluva uzatvorená medzi CK a cestujúcim v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona a Občianskeho zákonníka , ktorou sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú tieto Všeobecné podmienky ako aj ostatné prílohy uvedené v zmluve.

g) Trvanlivý nosič: prostriedok umožňujúci cestujúcemu, alebo CK uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na čas, ktorý zodpovedá účelu

týchto informácií, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, email, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

h) Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde CK alebo CA obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť, vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy a ostatných zmlúv bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

i) Neodvrátiteľná a mimoriadna okolnosť: okolnosť, ktorú zmluvná strana, ktorá sa na ňu odvoláva, nemôže ovplyvniť a ktorej následky nemôže odvrátiť, ani keby prijala všetky primerané opatrenia.

j) Zákon: Zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

2. OBJEDNÁVKA ZÁJAZDU, RESP. REZERVÁCIA ZÁJAZDU

2.1. Rezervácia zájazdu je možná je možná telefonicky (dĺžka rezervácie max. 3 pracovné dni), mailom alebo u CA, ak nie je vo výnimočných prípadoch dohodnuté inak. CK má právo zrušiť rezerváciu pokiaľ zmluva o zájazde nebola bezodkladne doručená do CK najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa rezervovania miest.

2.2. Zmluvu o zájazde uzatvára cestujúci buď priamo s CK alebo prostredníctvom CA. Zmluvou o zájazde sa CK zaväzuje, že za dohodnutú cenu cestujúcemu obstará zájazd a cestujúci sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu zájazdu. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK alebo inou CK splnomocnenou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, ktoré sprostredkovávajú služby CK.

2.3. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci obdrží od CK alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu o zájazde, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, informácie na webovej adrese CK, všeobecné informácie a písomné pokyny k zájazdu - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo sprostredkovaných službách. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami. Iná, CK splnomocnená cestovná kancelária alebo cestovná agentúra, ktorá sprostredkováva služby CK, nie je splnomocnená dohodnúť s cestujúcim ustanovenia v zmluve o zájazde alebo poskytovať cestujúcemu informácie, ktoré sú v rozpore s popisom alebo s informáciami o zájazde v katalógu alebo v iných písomných materiáloch CK alebo na webovom sídle CK a nie je splnomocnená meniť celkovú cenu za zájazd.

2.4. CK alebo CA predávajúca zájazd je povinná bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde odovzdať cestujúcemu vyhotovenie uzatvorenej zmluvy alebo prípadné potvrdenie o uzatvorení zmluvy na trvanlivom nosiči.

2.5. Ak bola zmluva uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán na predajnom mieste, CK alebo CA, ktorý predáva zájazd, je povinný poskytnúť cestujúcemu na jeho žiadosť aj

vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde v listinnej podobe.

2.6. Ak bola zmluva o zájazde uzatvorená mimo predajného miesta CK alebo CA, CK alebo sprostredkovateľ predávajúci zájazd je povinný bezodkladne po uzatvorení zmluvy o zájazde odovzdať cestujúcemu v listinnej podobe alebo so súhlasom cestujúceho na inom trvanlivom nosiči vyhotovenie uzatvorenej zmluvy o zájazde alebo potvrdenie o uzatvorení zmluvy o zájazde.

2.7. Cestujúci podpisom zmluvy o zájazde potvrdzuje, že je oprávnený konať na základe Zákona alebo splnomocnenia v mene ostatných spolucestujúcich uvedených v zmluve o zájazde a je oprávnený v mene týchto osôb uzavrieť zmluvu o zájazde a že v prípade uzatvorenia zmluvy o zájazde v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Cestujúci zodpovedá za plnenie zmluvných záväzkov spolucestujúcich voči CK. Cestujúci prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy.

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1. Cenou za zájazd a všetky objednané služby (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena, ktorá je dohodnutá medzi CK a cestujúcim, uvedená v zmluve o zájazde a potvrdená CK. Cena zájazdu zahŕňa leteckú dopravu, ubytovanie podľa počtu nocľahov, stravovanie ak je súčasťou ubytovania a služby delegáta, ak v popise zájazdu nie je uvedené inak. Autobusová doprava je uvedená na stránke formou príplatku.

3.2. Zo zliav poskytovaných CK, má cestujúci nárok len na tie, ktoré sú v platnosti ku dňu vzniku zmluvného vzťahu, kedy si ich musí aj uplatniť, inak jeho nárok na ich poskytnutie zaniká. V prípade možnosti využitia viacerých druhov zliav nie je možná ich kumulácia, cestujúci si môže vybrať tú, ktorá je pre neho výhodnejšia, ak nie je určené alebo výslovne dohodnuté s CK inak. Zľavy sa vzťahujú na základnú cenníkovú cenu zájazdu pre osoby na základnom lôžku a na prístelkách. Nevzťahujú sa na akékoľvek príplatky a iné nepovinné príplatky a poplatky, doplnkové služby a poistenie. Pre posúdenie veku cestujúceho je rozhodujúci jeho vek k prvému dňu zájazdu alebo poskytovania inej služby cestovného ruchu. Do ceny zájazdu nie je zahrnuté poistenie účastníkov zahraničných zájazdov. Zľavy nie je možne uplatňovať dodatočne. Zmluvné strany berú na vedomie, že do ceny zájazdu môžu byť ešte dodatočne zahrnuté náklady a poplatky, ktoré nemožno určiť pred uzatvorením zmluvy o zájazde a na čo bol cestujúci vopred upozornený v súlade so zákonom.

3.3. Ak nie je medzi CK a cestujúcim písomne dohodnuté inak, cestujúci je povinný zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom nasledovne:

a) zálohu vo výške najmenej 25% z dohodnutej ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb pri podpísaní zmluvy o zájazde cestujúcim, zostávajúcu časť dohodnutej ceny zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb

b) ak má byť zmluva uzavretá v lehote kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím poskytovania služieb cestovného ruchu, celú dohodnutú cenu zájazdu a prípadné ďalšie poplatky spojené so zájazdom pri podpísaní zmluvy cestujúcim.

3.4. V prípade nezaplatenia ceny zájazdu cestovného ruchu v stanovených termínoch, je CK oprávnená bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od zmluvy o zájazde a zájazd cestovného ruchu neposkytnúť, pričom cestujúci je povinný uhradiť všetky náklady, ktoré CK nesplnením si zmluvných povinností cestujúcim vznikli. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

3.5. Cestovná kancelária je oprávnená v zmysle Zákona o zájazdoch jednostranne zvýšiť cenu zájazdu, resp. služieb cestovného ruchu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej zo zmien cien pohonných látok alebo iných zdrojov energie, keď v takomto prípade bude cena zájazdu zvýšená o hodnotu zvýšenia ceny prepravy pri porovnaní ceny prepravy pri uzavretí zmluvy o zájazde s cenami prepravy ku dňu začatia prepravy,

b) výšky daní alebo poplatkov za služby cestovného ruchu tvoriace zájazd účtovaných treťou osobou, ktorá nie je priamym poskytovateľom služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd, vrátane miestnej dane za ubytovanie, letiskových poplatkov a prístavných poplatkov alebo poplatkov za nástup alebo výstup na letiskách a v prístavoch, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu zvýšenia týchto daní a poplatkov pri porovnaní výšky týchto daní a poplatkov pri uzavretí zmluvy o zájazde s výškou týchto daní a poplatkov ku dňu začatia zájazdu,

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zvýšená o hodnotu posilnenia kurzu takejto meny voči EUR pri porovnaní hodnoty tohto kurzu pri uzavretí zmluvy o zájazde s hodnotou tohto kurzu ku dňu začatia zájazdu.

3.6. Cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v bode 3.5 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu. CK poskytne cestujúcemu pri znížení ceny rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a zníženou cenou zájazdu po odpočítaní skutočných nákladov, ktoré vznikli CK v súvislosti so zmenou ceny zájazdu. Na žiadosť cestujúceho CK poskytne potvrdenie o týchto skutočných nákladoch.

3.7. Cestovná kancelária je povinná zaslať oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v oznámení o zvýšení ceny, v opačnom prípade je CK oprávnená odstúpiť od zmluvy o zájazde.

3.8. Právo na riadne poskytnutie všetkých objednaných služieb cestovného ruchu vzniká cestujúcemu až zaplatením úplnej ceny zájazdu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd podľa zmluvy o zájazde, ktoré je cestujúci povinný splniť. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov, za ktoré nezodpovedá CK. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK, resp. prevzaté CK v hotovosti.

4. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO, CESTOVNEJ KANCELÁRIE

4.1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a zaplateného zájazdu alebo služby cestovného ruchu,

b) právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu alebo služby, ktoré sú CK známe a sú uvedené vo formulári štandardných informácií ako aj o prípadných zmenách, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.,

c) právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez udania dôvodu v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami,

d) pred začatím zájazdu môže cestujúci na trvanlivom nosiči oznámiť CK, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba, ktorá spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Súčasťou oznámenia musia byť identifikačné údaje nového cestujúceho (meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu, dátum narodenia) a súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde. Zmena cestujúceho je voči cestovnej kancelárii účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené cestovnej kancelárii v primeranej lehote, najneskôr však sedem dní pred začatím zájazdu; dňom doručenia oznámenia sa osoba uvedená v oznámení stáva cestujúcim.

   Pôvodný cestujúci a nový cestujúci spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie zvyšku ceny zájazdu a všetkých poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v súvislosti so zmenou cestujúceho a o ktorých ich CK informuje.

   Poplatky, príplatky a iné náklady podľa predchádzajúcej vety nesmú byť neprimerané a nesmú presiahnuť skutočné náklady, ktoré vznikli CK v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. CK je povinná novému cestujúcemu preukázať vznik dodatočných poplatkov, príplatkov alebo iných nákladov v dôsledku postúpenia zmluvy o zájazde. Súhlas nového cestujúceho podľa tohto odseku musí obsahovať súhlas s uzatvorenou zmluvou o zájazde a prehlásenie, že spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde alebo ktoré sú podmienkou na čerpanie objednaných služieb.

e) právo reklamovať prípadné nedostatky a chybné plnenia podľa týchto všeobecných zmluvných podmienok,

f) právo na kontakt s povereným zodpovedným zástupom CK (ďalej iba „delegát“) , na ktorého sa môže cestujúci počas zájazdu obrátiť v ťažkostiach so žiadosťou o pomoc, a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie,

g) právo na ochranu osobných údajov, ktoré poskytne cestujúci CK alebo CA v súvislosti s uzatvorením zmluvy o zájazde. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci vyhlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK,

h) právo na obdržanie dokladu o uzavretí zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku CK.

4.2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) poskytnúť CK súčinnosť, ktorá je potrebná k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu zájazdu alebo objednaných služieb a to predovšetkým poskytnutie úplných a pravdivých údajov, dokumentov, informácií potrebných k zmluve o zájazde. V prípade riadneho nesplnenia si tejto povinnosti je cestujúci povinný uhradiť CK všetky náklady a škodu, ktorá poskytnutím nesprávnych a neúplných údajov CK vznikla,

b) riadne, včas a v celom rozsahu zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu alebo služby, prípadne ďalšie poplatky spojené so zájazdom uvedené na zmluve a v týchto všeobecných podmienkach, v prípade vyžiadanie preukázať potvrdenie o zaplatení,

c) nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi Slovenskej republiky, v opačnom prípade CK nezodpovedá za riadne zabezpečenie zájazdu alebo za poskytnutie služieb týmto osobám. Iní ako slovenskí štátni príslušníci zodpovedajú sami za splnenie všetkých potrebných náležitostí (napr. pasových, colných, devízových a iných predpisov krajiny miesta zájazdu), ktorými je poskytnutie zájazdu a čerpanie služieb v Slovenskej republike a v zahraničí pre nich podmienené,

d) v prípade oznámenia dodatočných zmien ohľadne zájazdu alebo objednaných služieb oznámiť bezodkladne, najneskôr v stanovenej lehote písomne svoje stanovisko CK,

e) prevziať od CK doklady potrebné k čerpaniu zmluvne dohodnutých a zaplatených služieb (pokyny na cestu, voucher a pod.), skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených a riadiť sa nimi. V prípade, že cestujúci zistí nesprávnosť údajov alebo nastala zmena v prevzatých dokumentoch, je povinný o tom bezodkladne informovať CK,

f) riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v Slovenskej republike alebo v zahraničí (sprievodca, delegát), ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, prevádzkovateľov ubytovacích zaradení, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť si zabezpečiť všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb a to najmä cestovný doklad (pas) platný najmenej 6 mesiacov od dátumu skončenia zájazdu, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod. Každé dieťa bez ohľadu na vek potrebuje vlastný cestovný doklad. V prípade, ak dieťa necestuje s rodičom, musí byť CK pred začiatkom zájazdu predložený písomný súhlas zákonného zástupcu,

g) zabezpečiť u osôb mladších ako 18 rokov sprievod a dohľad dospelého cestujúceho počas celej doby zájazdu, prípadne zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný stav alebo osobný stav to vyžaduje,

h) počínať si tak, aby nedochádzalo ku konaniu, ktoré by mohlo ohroziť, poškodiť alebo obmedzovať ostatných účastníkov zájazdu, predovšetkým, aby nedochádzalo k škodám na zdraví alebo na majetku na úkor ostatných cestujúcich zájazdu, poskytovateľov služieb cestovného ruchu alebo CK, v opačnom prípade zodpovedá za vzniknutú škodu CK alebo tretím osobám,

i) niesť zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú spôsobil konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb dopravnom prostriedku alebo v ubytovacom zariadení alebo inej osobe, či dodávateľovi služieb spôsobil,

j) nastúpiť na zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov CK, v prípade omeškania z vlastnej viny s nástupom na čerpanie dohodnutých služieb, dopraviť sa na vlastné náklady a zodpovednosť na miesto zodpovedajúce časovému harmonogramu dohodnutých služieb,

k) niesť výlučnú zodpovednosť za dodržiavanie pasových, colných, devízových, tranzitných, zdravotných, dopravných a ďalších predpisov Slovenskej republiky ako aj predpisov, zákonov a zvyklostí krajiny do ktorej cestuje, resp. cez ktorú prechádza.

4.3. V prípade, ak cestujúci obmedzuje počas trvania zájazdu svojim nevhodným alebo dohodnutým pravidlám odporujúcim konaním CK ako organizátor zájazdu, jeho zástupcov, zmluvných partnerov alebo iných cestujúcich zájazdu (napr. hrubým, nekultúrnym či hlučným správaním, nadmerným požívaním alkoholu, omamných látok a pod.), porušuje pokyny CK, alebo poškodzuje cudzí majetok, je takéto konanie považované za podstatné porušenie podmienok zmluvy a súčasne za poškodzovanie ostatných cestujúcich zájazdu. Zástupca, alebo zmluvný partner CK je v takomto prípade oprávnený vyvodiť voči cestujúcemu postih, ktorý spočíva v neposkytnutí ďalších služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd alebo aj vylúčenie z prepravy, prípadne z celého zájazdu. V prípade, ak dôjde k vylúčeniu cestujúceho, je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od zmluvy o zájazde bez náhrady, či akéhokoľvek nároku na odškodnenie vylúčeného cestujúceho za nevyužité služby cestovného ruchu.

4.4. Rešpektovať bezpečnostné predpisy a pokyny súvisiace s bezpečnosťou prepravy ako aj podrobiť sa pokynom personálu na palube lietadla (v autobuse), rešpektovať zákaz fajčenia na palube lietadla (v autobuse), nesprávať sa agresívne voči spolucestujúcim apod. Pri neplnení povinností uvedených v predchádzajúcej vete je vylúčená akákoľvek zodpovednosť CK za neúčasť cestujúceho na zájazde či za nemožnosť riadneho využitia objednaných služieb.

4.5. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) zabezpečiť cestujúcemu riadny rozsah objednaných a zaplatených služieb cestovného ruchu,

b) oznámiť cestujúcemu všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali po uzatvorení zmluvy o zájazde a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie cestujúceho nastúpiť na zájazd alebo s poskytnutím služieb cestovného ruchu,

c) mať uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku. Pri uzatvorení zmluvy o zájazde je CK povinná súčasne so zmluvou o zájazde poskytnúť informácie o ochrane pre prípad úpadku,

d) povinnosť v dostatočnom časovom predstihu pred začatím zájazdu poskytnúť cestujúcemu potvrdenia, poukážky, cestovné lístky, vstupenky, informácie o plánovaných časoch odchodu, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu do cieľového miesta alebo miesta na adresu uvedenú v zmluve. Informácie a pokyny k zájazdu sa doručujú len jednému cestujúcemu zo zmluvy o zájazde, ktorý je povinný informovať všetkých ostatných cestujúcich z uzatvorenej zmluvy o zájazde, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak,

e) CK si vyhradzuje právo neposkytnúť cestujúcemu zájazd resp. služby cestovného ruchu dohodnuté v zmluve o zájazde v prípade, ak cestujúci riadne a včas neuhradil cenu za zájazd resp. za dohodnuté služby v lehote uvedenej v zmluve o zájazde resp. v súlade s týmito zmluvnými

podmienkami, prípadne ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej zo strany CK. CK nie je povinná vyzývať cestujúceho na úhradu dohodnutej ceny za zájazd resp. za služby cestovného ruchu ani poskytnúť cestujúcemu dodatočnú lehotu na úhradu ceny zájazdu v prípade, ak si cestujúci zakúpil zájazd v akcii „last minute“, ktorého cena je splatná spravidla ihneď, ak zmluva o zájazde neurčuje inak,

f) písomne poveriť zástupcu, na ktorého sa môže cestujúci v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie cestujúceho počas zájazdu a poskytnúť cestujúcemu kontakt na zástupcu CK,

g) CK zodpovedá za chyby zapríčinené technickými poruchami v systéme rezervovania, ktoré spôsobila. Ak CK súhlasí, že zabezpečí rezervovanie zájazdu alebo služieb cestovného ruchu, zodpovedá za chyby pri rezervovaní. CK nezodpovedá za chyby pri rezervácii spôsobené cestujúcim alebo neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami,

h) Výška náhrady škody ako i všetky ostatné nároky, súvisiace s leteckou dopravou, ktorá je súčasťou poskytovaných služieb (meškanie lietadla, strata, poškodenie, neskoré dodanie batožiny a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.

5. ZMENA DOHODNUTÝCH PODMIENOK

5.1. Pred začatím zájazdu sa zmluvné strany dohodli, že CK je oprávnená jednostranne zmeniť iné podmienky zmluvy ako je cena okrem podmienok uvedených v bodoch 3.5 a 3.6 týchto všeobecných zmluvných podmienok. Ak je zmena zanedbateľná a CK bude informovať cestujúceho o zmene jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči. Za zanedbateľnú zmenu podmienok zmluvy o zájazde sa považuje zmena miesta a ubytovacieho objektu za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie minimálne v rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena dopravy z dopravných, bezpečnostných alebo iných operatívnych dôvodov, zmena miesta odchodu a príchodu za podmienky, že je zabezpečená bezplatná doprava z a na pôvodné miesto.

5.2. Ak je CK pred začatím zájazdu nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) Zákona o zájazdoch, alebo nemôže splniť osobitné požiadavky podľa § 16 ods. 4 písm. a) Zákona alebo navrhuje zvýšiť cenu zájazdu o viac ako osem percent, navrhne cestujúcemu zmenu zmluvy o zájazde.

CK v takýchto prípadoch bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o:

a) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,

b) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného,

c) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa bodu 5.2. neprijme navrhované zmeny zmluvy, zmluva zanikne, a

d) cene náhradného zájazdu podľa bodu 5.3., ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

5.3. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy podľa bodu 5.2 b týchto všeobecných zmluvných podmienok môže CK cestujúcemu ponúknuť náhradný zájazd, ak je to možné v rovnakej alebo vyššej kvalite ako pôvodný zájazd. Ak cestujúci odstúpi od zmluvy podľa bodu 5.2 b. a neprijme ponuku náhradného zájazdu podľa prechádzajúcej vety, CK je povinná vrátiť cestujúcemu všetky platby uskutočnené cestujúcim alebo v jeho mene bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

5.4. Ak sa v dôsledku zmeny zmluvy o zájazde podľa odseku 5.2 alebo prijatia náhradného zájazdu podľa odseku 5.3 má poskytnúť zájazd nižšej kvality alebo s nižšími nákladmi, cestujúci má právo na primerané zníženie ceny zájazdu.

5.5. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť zájazd a poskytované služby v prípade neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností (napr. vojna, teroristický útok, zemetrasenie, povodne, iné živelné pohromy, šírenie nákazlivej choroby), vyššej moci, rozhodnutia štátnych orgánov a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností , ktoré nebolo možné pri uzatváraní zmluvy o zájazde ovplyvniť a ktoré nebolo možné odvrátiť. Zrušenie zájazdu je CK povinná bezodkladne oznámiť Cestujúcemu.

5.6. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zmeniť zájazd a poskytované služby v prípade mimoriadnych okolností, ktoré nebolo možné ovplyvniť ani predvídať, v takomto prípade je CK 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 sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo vrátiť cestujúcemu zaplatenú cenu za neposkytnuté, resp. náhradným plnením nekompenzované služby, alebo poskytnúť cestujúcemu zľavu zo zaplatenej ceny služieb, ktoré neboli poskytnuté v plnom rozsahu alebo za ktoré nebolo poskytnuté náhradné plnenie, alebo poskytnúť cestujúcemu bezodkladne pomoc.

5.7. Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za následky zmenených alebo neposkytnutých služieb alebo programu, zapríčinených udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia (napr. z dôvodu meškania dopravného prostriedku, spôsobeného technickými poruchami, počasím, dopravnou situáciou, rozhodnutím dopravcu, štrajkom a inými neovplyvniteľnými okolnosťami zo strany CK), alebo v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností.

5.8. Prvý a posledný deň zájazdu je určený predovšetkým na prepravu a transfer, lety môžu v niektorých prípadoch presiahnuť aj polnoc, kedy sa transfer zabezpečí na druhý deň zájazdu. Podľa medzinárodných štandardov sú klienti v deň príchodu ubytovaní najskôr o 14 hodine a v deň odchodu musia opustiť izby do 12 hodiny (v niektorých ubytovacích zariadeniach už do 10 hodiny). Včasný príchod či neskorý odchod nie sú dôvodom k skoršiemu alebo dlhšiemu používaniu izby. Tieto dni nie sú považované za deň plnohodnotného pobytu, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia zájazdu z uvedených dôvodov sa považujú za neopodstatnené.

5.9. CK má právo na úhradu ceny za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v zmluve o zájazde s cestujúcim, ktoré boli poskytnuté na vyžiadanie cestujúceho alebo so súhlasom cestujúceho počas zájazdu.

6. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE, ODSTUPNÉ

6.1. Cestujúci je oprávnený kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné. Výška odstupného zohľadňuje čas odstúpenia od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu, predpokladané zníženie nákladov v dôsledku neposkytnutia služieb cestovného ruchu tvoriacich zájazd cestujúcemu a predpokladaný príjem z náhradného predaja služieb cestovného ruchu.

6.2. Dohodnutá výška odstupného závisí od počtu dní zostávajúcich do začatia zájazdu a je určená nasledovne:

- 45 a viac dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 20% z ceny objednaných služieb,
- 44 až 30 dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 40% z ceny objednaných služieb,
- 29 až 20 dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 50% z ceny objednaných služieb,
- 19 až 10 dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 80% z ceny objednaných služieb,
- 9 až 4 dni: skutočne vzniknuté náklady, min. 90% z ceny objednaných služieb,
- 3 a menej dní: skutočne vzniknuté náklady, min. 100% z ceny objednaných služieb.

6.3. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o obstaraní zájazdu ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušení účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe alebo zrušenie účasti jedného cestujúceho vo viaclôžkovom apartmáne) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstupného aj zvýšené náklady na ubytovanie ostatných spolucestujúcich (napr. príplatok za jednolôžkovú izbu, podobne to platí pri obsadzovaní ubytovania, ktoré je kalkulované na vyšší počet osôb alebo pevne stanovený počet osôb). Pre určenie počtu dní pri výpočte odstupného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy. Do počtu dní sa nezapočítava deň nástupu na zájazd, resp. začiatok čerpania služieb.

6.4. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstupného, ak v cieľovom mieste alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta. Pri odstúpení od zmluvy o zájazde z dôvodov uvedených v predchádzajúcej vete má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil.

6.5. V prípade žiadosti cestujúceho o zmenu termínu alebo ubytovania podľa pôvodnej zmluvy na novú, ak takúto zmenu je CK schopná zabezpečiť, postupuje sa ako pri odstúpení od zmluvy, pričom platia podmienky odstupného podľa tohto článku, ak nie je dohodnuté inak.

6.6. Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde bez povinnosti nahradiť škodu cestujúcemu spôsobenú týmto odstúpením, výlučne ak:

a) počet účastníkov zájazdu je nižší ako minimálny počet účastníkov požadovaný podľa zmluvy a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy v lehote určenej v zmluve, najneskôr však:

- 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
- 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 do 6 dní,
- 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá menej ako 2 dni, alebo

b) neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti bránia cestovnej kancelárii plniť zmluvu o zájazde a cestovná kancelária oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

Cestovná kancelária je povinná o týchto skutočnostiach informovať cestujúceho na trvanlivom nosiči. Za nedosiahnutie minimálneho počtu cestujúcich nenaplnenie 50% počtu cestujúcich zájazdu.

6.7. Ak je zmluva uzatvorená mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstupné v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Cestujúci nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde bez uvedenia dôvodu, kde cena zájazdu je znížená z dôvodu jeho poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde. U zájazdov, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde je vylúčené právo cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa tohto odseku.

6.8. Odstúpenie od zmluvy o zájazde musí cestujúci urobiť písomnou formou na trvalom nosiči a doručiť CK alebo CA, u ktorého uzatvoril zmluvu o zájazde. Účinky odstúpenia od zmluvy o zájazde nastávajú dnom doručenia tohto oznámenia CK alebo CA.

6.9. Ak cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby bez predchádzajúceho odstúpenia od zmluvy o zájazde alebo nezabezpečil správne údaje a platné doklady k vycestovaniu, je povinný uhradiť CK plnú výšku ceny zájazdu a nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

7. ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU, REKLAMÁCIA

7.1. Cestovná kancelária zodpovedá za porušenie zmluvy o zájazde, a to aj vtedy, ak majú povinnosti iní poskytovatelia služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu (ďalej len „porušenie zmluvy“).

7.2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť CK alebo jej poverenému zástupcovi.

7.3. Cestovná kancelária je povinná v primeranej lehote určenej cestujúcim vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, zákonom o zájazdoch alebo osobitným predpisom alebo s dôvodným očakávaním cestujúceho, ak je to vzhľadom na okolnosti možné alebo ak to nespôsobí CK neprimerané náklady vzhľadom na rozsah porušenia zmluvy a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu. Určenie lehoty cestujúcim podľa predchádzajúcej vety nie je potrebné, ak CK oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

7.4. Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 7.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

a) rovnakej kvality alebo vyššej kvality, ako je uvedená v zmluve, bez dodatočných nákladov pre cestujúceho, alebo,

b) nižšej kvality, ako je uvedená v zmluve, s ponukou primeranej zľavy z ceny týchto služieb cestovného ruchu.

7.5. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté CK podľa bodu 7.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve alebo ponúknutá zľava z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu nižšej kvality nie je primeraná. Ak poskytnutie náhradných služieb cestovného ruchu cestujúci v súlade s prvou vetou odmietne alebo tieto náhradné služby cestovného ruchu nemôže z objektívnych dôvodov prijať, cestujúci pokračuje v užívaní služieb cestovného ruchu, ktoré sú predmetom oznámenia podľa bodu 7.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom uvedeného oznámenia.

7.6. Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 7.3. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 7.4. týchto všeobecných zmluvných podmienok, cestujúci má právo

a) vykonať nápravu sám a požadovať od cestovnej kancelárie náhradu účelne vynaložených nákladov s tým spojených,

b) odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odstupného a požadovať primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby, ktoré neboli poskytnuté riadne a včas, ak ide o podstatné porušenie zmluvy.

7.7. Cestovná kancelária má povinnosť vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, v prípade ak

a) cestovná kancelária nevykoná nápravu podľa bodu 7.3. a bodu 7.4.a. týchto všeobecných zmluvných podmienok,

b) cestovná kancelária zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa bodu 7.4.b týchto všeobecných zmluvných podmienok,

c) cestujúci odmietne náhradné služby ruchu podľa bodu 7.5. týchto všeobecných zmluvných podmienok alebo ich cestujúci z objektívnych príčin nemôže prijať,

d) cestujúci podľa bodu 7.6.a týchto všeobecných zmluvných podmienok vykoná nápravu sám.

7.8. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd podľa zmluvy skončiť. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa bodu 7.7. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

7.9. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa bodu 7.4.b, 7.5. a 7.6. týchto všeobecných zmluvných podmienok. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy spôsobil cestujúci, vráti cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy.

7.10. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa bodu 7.5. a 7.6.b. týchto všeobecných zmluvných podmienok zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

7.11. Ak v dôsledku neodvrátiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy, CK uhrádza náklady na potrebné ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie a triedy, v trvaní najviac troch nocí na jedného cestujúceho. Ak sú v osobitných predpisoch o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty.

7.12. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa bodu 7.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok sa nevzťahuje na osoby so zníženou pohyblivosťou a osoby, ktoré ich sprevádzajú, tehotné ženy, maloletých bez sprievodu alebo osoby, ktoré potrebujú osobitnú lekársku starostlivosť, ak bola cestovná kancelária CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

7.13. CK sa nemôže odvolávať na neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa bodu 7.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

7.14. Cestovná kancelária je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených bode 7.11. týchto všeobecných zmluvných podmienok, najmä poskytnutím

a) vhodných informácií o službách zdravotnej starostlivosti, miestnych orgánoch a zastupiteľskom úrade Slovenskej republiky,

b) pomoci cestujúcemu s komunikáciou na diaľku a s nájdením náhradného riešenia problému.

7.15. Ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach v dôsledku svojho úmyselného konania alebo svojej nedbanlivosti, CK je oprávnená požadovať od cestujúceho za poskytnutú pomoc úhradu. Výška tejto úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré CK vznikli poskytnutím pomoci cestujúcemu.

7.16. Písomný záznam podľa bodu 7.7 všeobecných zmluvných podmienok tohto článku musí byť vyhotovený dvojmo a musí obsahovať informácie o druhu zájazdu resp. služby cestovného ruchu, jeho označení, identifikačné údaje cestujúceho ako reklamujúcej osoby, predmet reklamácie (popis nedostatkov/vád) a podpis cestujúceho a delegáta, resp. iného určeného zástupcu CK.

7.17. Ak si cestujúci zakúpil zájazd prostredníctvom CA, je oprávnený oznámenie, žiadosť, reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len „podnet“), ktoré sa týkajú poskytovania zájazdu, doručovať priamo CA, prostredníctvom ktorej si zájazd zakúpil. Cestovná agentúra je povinná bezodkladne postúpiť doručený podnet CK. Deň doručenia podnetu cestovnej agentúre sa považuje za deň doručenia CK.

7.18. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle CK. Reklamáciu je možné uplatniť aj u provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby,

b) reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Cestujúci má nárok byť poučený o jeho právach v zmysle všeobecne záväznej právnej úpravy, vrátane o podmienkach a spôsobe reklamácie,

c) osobami poverenými prijímať reklamácie sú pracovníci CK a provízneho predajcu CK, u ktorého došlo k zakúpeniu reklamovaného zájazdu, alebo inej reklamovanej služby,

d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu, alebo poskytne cestujúcemu kontakt na poverenú osobu oprávnenú prijímať a vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu,

e) o vybavení reklamácie bude klientovi vydaný písomný doklad,

f) vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou,

g) CK vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

7.19. Na všetky reklamácie spĺňajúce zákonné podmienky ako aj podmienky uvedené v týchto všeobecných zmluvných podmienkach, sa CK po ich prešetrení zaväzuje písomne odpovedať, najneskôr do 30 dní od doručenia reklamácie.

7.20. Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené cestujúcemu, ktoré sú predmetom zmluvnej úpravy poistného krytia poisťovne na základe poistnej zmluvy o cestovnom poistení, ani také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté.

7.21. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb cestovného ruchu, ktoré si cestujúci sám objedná u tretích osôb počas trvania zájazdu.

7.22. Cestovná kancelária neurčuje a nezodpovedá za prideľovanie izieb pri príchode do ubytovacieho zariadenia, nakoľko toto je v kompetencii manažmentu ubytovacieho zariadenia. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe delegáta alebo okolnostiam zo strany zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7.23. V prípade, že cestujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým CK vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že CK porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na CK so žiadosťou o nápravu. Ak CK na žiadosť cestujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania cestujúcim, cestujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s CK je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke http://www.mhsr.sk/). Cestujúci je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Cestujúci je oprávnený použiť

platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Cestujúci pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Cestujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

8. NÁHRADA ŠKODY

8.1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa bodu 7.4., 7.5. alebo 7.6. týchto všeobecných zmluvných podmienok, aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy, za ktoré zodpovedá CK. Náhradu tejto škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

8.2. CK sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu len vtedy, ak preukáže, že porušenie zmluvy bolo spôsobené

a) cestujúcim,

b) treťou osobou, ktorá nie je poskytovateľom služieb cestovného ruchu poskytovaných v rámci zájazdu, ak porušenie nebolo možné predvídať ani odvrátiť, alebo

c) neodvrátiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

8.3. Ak medzinárodná zmluva, ktorou je Európska únia viazaná, obmedzí rozsah náhrady škody, alebo podmienky, za akých ju má uhradiť poskytovateľ služby cestovného ruchu poskytovanej v rámci zájazdu, vzťahujú sa rovnaké obmedzenia aj na CK. Ak medzinárodná zmluva, ktorou Európska únia nie je viazaná, obmedzí náhradu škody, ktorú má zaplatiť poskytovateľ služby, rovnaké obmedzenia sa vzťahujú aj na cestovnú CK.

8.4. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody podľa tohto bodu nesmie presiahnuť trojnásobok celkovej ceny zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselne spôsobenú škodu alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

8.5. Právo na náhradu škody alebo podľa tohto bodu alebo právo primeranú zľavu podľa článku 7 všeobecných zmluvných podmienok nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody alebo primeraná zľava podľa Zákona o zájazdoch sa od náhrady škody alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov sa odpočíta.

8.6. Poistný vzťah v rámci komplexného cestovného poistenia vzniká priamo medzi cestujúcim a poisťovacou spoločnosťou. CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov a plnení z tohto vzťahu.

9. SÚHLAS SO SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

9.1. Podpisom zmluvy o zájazde dáva objednávateľ zájazdu ako dotknutá osoba v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v zmysle čl. 7 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES

(„ďalej len „Nariadenie GDPR“) spoločnosti CK STOP TOUR ako prevádzkovateľovi výslovný dobrovoľný a slobodný súhlas na spracúvanie osobných údajov.

9.2. Udelený súhlas sa spracovaním osobných údajov sa týka osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde, pričom sa jedná najmä o nasledovné osobné údaje: meno, priezvisko, vek, dátum narodenia, národnosť, štátne občianstvo, pohlavie, rodné číslo, adresu bydliska, číslo a typ cestovného dokladu a jeho expirácia, e-mail, telefónne číslo, ako aj iné osobné údaje, ktoré boli CK STOP TOUR poskytnuté z dôvodu, že boli vyžadované národnou legislatívou cieľových destinácií pri leteckej preprave. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je plnenie zmluvných povinnosti zo zmluvy o zájazde pri zabezpečení služieb CK vyplývajúcich zo zmluvy o zájazde, ktorými sú najmä uzatváranie zmlúv, komunikácia s účastníkmi zájazdu, zabezpečenie všetkých služieb – najmä leteniek prepravy, ubytovacích zariadení, zabezpečenie služieb cestovných agentúr, uzatváranie poistných zmlúv, spracúvanie v účtovníctve, daňové účely, vedenie zákazníckej evidencie, evidencia a archivovanie, riešenie prípadných reklamácií; poskytnutie osobných údajov spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcii, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona.

9.3. Na marketingové účely (v prípade udelenia súhlasu) spracúva CK osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, e-mailová adresa, telefónne číslo a fotografie zo zájazdov. Vybrané fotografie zaznamenané počas konania zájazdu môžu byť taktiež použité na marketingové účely, a to na ich umiestnenie a zverejnenie na verejne dostupných sekciách internetovej stránky www.stoptour.sk, verejných sociálnych sieťach (Facebook, Instagram, Twitter a ďalších), pričom dotknutá osoba je oprávnená, aj bez udania dôvodu požiadať CK o odstránenie fotografie, na ktorej je zaznamenaná a CK je povinná jej žiadosti vyhovieť do 10 dní.

9.4. Súhlas objednávateľa sa vzťahuje najmä na:

a) získavanie, zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie a prehliadanie osobných údajov uvedených v zmluve o zájazde a v ďalších dokumentoch spojených so zájazdom CK,

b) využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK na kontaktovanie účastníkov zájazdu v súvislosti s objednaným zájazdom, a to v čase pred začatím zájazdu i po jeho skončení,

c) využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK spracúvaní podkladov potrebných pre obstaranie služieb, ktoré sú súčasťou zájazdu, a ich poskytovanie všetkým zmluvným partnerom CK, vrátane zahraničných, ktorí poskytujú tieto služby, za účelom ich riadneho a včasného poskytnutia,

d) využívanie vyššie uvedených osobných údajov CK na riešenie všetkých ďalších otázok zmluvného vzťahu založeného Zmluvou,

e) v prípade udelenia súhlasu - na marketingové účely – t.j. na zasielanie obchodných ponúk produktov a služieb CK, a to poštou, e-mailom, sms, či inou formou elektronickej komunikácie, ako aj na získavanie a zverejňovanie fotografií zo zájazdov v súlade s udeleným súhlasom.

9.5. V prípade ak objednávateľ využije služby spoločnosti CK na zabezpečenie komplexného cestovného poistenia prostredníctvom zmluvnej poisťovne Union poisťovňa, a.s., IČO: 31 322 051, budú

poskytnuté osobné údaje objednávateľa a spolu prihlásených osôb, ktoré ho na to splnomocnili, poskytnuté spoločnosti Union poisťovňa, a.s. za účelom zabezpečenia komplexného cestovného poistenia a uzatvorenia poistnej zmluvy.

9.6. Vo vzťahu k iným osobám uvedeným v zmluve o zájazde, ktoré zmluvu o zájazde neuzavreli písomnou formou alebo inou vhodnou formou, osoba uzatvárajúca zmluvu o zájazde potvrdzuje, že má súhlas týchto osôb na poskytnutie ich osobných údajov CK za účelom ich spracúvania podľa tohto článku všeobecných zmluvných podmienok, ako; inak zodpovedá za škodu, ktorá CK vznikne.

9.7. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Cestujúci potvrdzuje, že bol cestovnou kanceláriou STOP TOUR informovaný o spracúvaní jeho osobných údajov v zmysle čl. 13 a 14 GDPR, tak ako je uvedené na webovej stránke www.stoptour.sk v časti „GDPR“, prípadne na inom predajnom mieste a zaväzuje sa uvedené informácie poskytnúť ostatným cestujúcim uvedených v Zmluve o zájazde.

9.8. Dotknutá osoba má právo na:

a) právo požadovať od prevádzkovateľa prístup k osobným údajom,

b) právo na opravu osobných údajov,

c) právo na vymazanie osobných údajov,

d) právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov,

e) právo namietať spracúvanie osobných údajov,

f) právo na prenosnosť osobných údajov,

g) právo na podanie sťažnosti kontrolnému orgánu pre ochranu osobných údajov (Úradu na ochranu osobných údajov),

h) právo kedykoľvek súhlas so spracovaním osobných údajov odvolať.

9.9. Osobné údaje budú sprístupnené sprostredkovateľom na základe uzavretej zmluvy o poverení sprostredkovateľa pri spracovaní osobných údajov. Dotknutá osoba berie na vedomie, že ostatní sprostredkovatelia už nepodliehajú ďalšiemu súhlasu.

9.10. Cestujúci je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať CK o ich zmene. V prípade, ak cestujúci neposkytne CK osobné údaje, nie je možné uzatvoriť zmluvný vzťah.

9.11. Ak sa cestujúci domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týka, je v rozpore so všeobecným nariadením o ochrane údajov, alebo zákonom, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava. Prípadné otázky týkajúce sa ochrany osobných údajov môže cestujúci adresovať zodpovednej osobe CK

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

10.1. Orgánom dohľadu je Slovenská obchodná inšpekcia. Orgán dohľadu kontroluje dodržiavanie povinností cestovných kancelárií a cestovných agentúr podľa tohto Zákona a osobitného predpisu.

10.2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto Všeobecných zmluvných podmienok sú Všeobecné informácie platné pre všetky zájazdy usporiadané CK STOP TOUR a sú zverejnené na webovom sídle CK. Oba dokumenty sú nedeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde uzatváranej s cestujúcim. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky nadobúdajú účinnosť 01.01.2022.

10.3. Cestujúci svojím podpisom zmluvy potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu o zájazde, sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s nimi súhlasí, porozumel všetkým skutočnostiam a podmienkam v nich uvedených a bude ich rešpektovať a dodržiavať. Cestujúci zároveň potvrdzuje, že so všetkými jemu známymi a so zájazdom súvisiacimi skutočnosťami oboznámil aj ostatných spolucestujúcich zájazdu, uvedených na zmluve o zájazde.

10.4. Platnosť týchto zmluvných podmienok sa vzťahuje na zájazdy a služby poskytované CK, s výnimkou prípadov, ak CK vopred dohodne písomne s cestujúcim iný rozsah vzájomných práv a povinností

10.5. Fotografie uverejnené na internetovej stránke www.stoptour.sk sú ilustračného charakteru.

10.6. Cestovná kancelária vyhlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.