

Všeobecné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky Cestovnej kancelárie ECOMM s.r.o.

I. ČASŤ

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Všeobecné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky Cestovnej kancelárie ECOMM s.r.o. (ďalej len „Všeobecné podmienky“) sú platné pre všetky zájazdy, ako aj iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo alebo prostredníctvom sprostredkovateľa Cestovnou kanceláriou a sú zároveň neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe, ktorú Cestovná kancelária uzatvára s Objednávateľom zájazdu vo vlastnom mene. Tieto Všeobecné podmienky sú platné aj pre zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu iného poskytovateľa, ktoré Cestovná kancelária sprostredkováva, ak tak určil poskytovateľ služieb, a ak o tom bol Objednávateľ v súvislosti so sprostredkovaným zájazdom alebo službou informovaný. Pokiaľ sú Objednávateľovi poskytované zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu od organizátora zájazdu odlišného od Cestovnej kancelárie ECOMM s.r.o., platia tieto Všeobecné podmienky, pokiaľ nie je uvedené inak.
- 1.2 Cestovná kancelária v rámci výkonu svojej podnikateľskej činnosti najmä:
- a) obstaráva, organizuje, ponúka a predáva zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu, a za tým účelom uzatvára vo vlastnom mene a na vlastný účet Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe s Objednávateľmi v súlade s ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok;
 - b) v súlade s osobitnými zmluvami uzavretými s inými poskytovateľmi služieb a produktov v cestovnom ruchu sprostredkúva pre tieto subjekty predaj zájazdov a iných produktov a služieb (najmä pre iné cestovné kancelárie, cestovné agentúry, dopravcov, prevádzkovateľov ubytovacích zariadení, usporiadateľov kultúrnych, športových a iných spoločenských podujatí a pod.).

2. Vymedzenie základných pojmov

- 2.1 Na účely týchto Všeobecných podmienok sa rozumie:
- a) **Cestovnou kanceláriou, resp. CK** je spoločnosť Cestovná kancelária ECOMM s.r.o., so sídlom Krížna 44, 821 08 Bratislava, IČO: 35 884 231, SPOLOČNOSŤ ZAPÍSANÁ DO OBCHODNÉHO REGISTRA VEDENÉHO OKRESNÝM SÚDOM BRATISLAVA III., oddiel: Sro, vložka č.: 31558/B, ktorá je právnickou osobou podnikajúcou na základe živnostenského oprávnenia a v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti cestovného ruchu, ktorá uzatvára zmluvu o obstaraní zájazdu sama, alebo prostredníctvom externých partnerov (fyzických a právnických osôb), ktorí uzatvorili s CK zmluvu o spolupráci pri predaji a na základe tejto zmluvy sprostredkuje pre CK predaj zájazdov, produktov a služieb (ďalej len „**Cestovná kancelária resp. CK**“),
 - b) **Objednávateľom** je fyzická alebo právnická osoba (v mene neplostej fyzickej osoby je oprávnený uzatvoriť zmluvu jej zákonný zástupca, v mene právnickej osoby môže zmluvu okrem osôb oprávnených konať v mene právnickej osoby uzatvoriť aj splnomocnený zástupca), ktorá uzatvorí s cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde alebo Zmluvu o službe, resp. osoba, v ktorej prospech sa takáto zmluva uzatvorila (spolucestujúci), alebo osoba, na ktorú sa zájazd alebo služba previedla v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka,
 - c) **Sprostredkovateľom** je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ (cestovná kancelária alebo cestovná agentúra) podnikajúca v cestovnom ruchu na základe zákona 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 (ďalej len „Zákon o cestovných kanceláriách“), poskytujúca produkty a služby v cestovnom ruchu, ktorá uzatvorila s CK Zmluvu o spolupráci pri predaji, a na základe tejto zmluvy sprostredkuje pre CK predaj zájazdov, produktov a služieb. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie sa pri uzatváraní Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe primerane vzťahujú aj na Sprostredkovateľa;
 - d) **Touroperátorom** je právnická osoba odlišná od Cestovnej kancelárie, ktorá podniká v cestovnom ruchu podľa príslušných právnych predpisov právneho poriadku, podľa ktorého bola založená, a obstaráva, organizuje, ponúka a predáva zájazdy a iné produkty a služby cestovného ruchu, ktoré Cestovná kancelária ponúka Objednávateľom v mene Touroperátora. Konkrétny Touroperátor ako organizátor zájazdu je uvedený v Zmluve o zájazde.
 - e) **Zájazdom** je vopred pripravená, zorganizovaná a v ponuke CK zverejnená kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb:
 - i) doprava,
 - ii) ubytovanie,
 - iii) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a ktoré tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program, ak ich CK ponúka na predaj, alebo ak ich predáva za súhrnnú cenu, a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín, alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc. Zájazdom je aj vopred zorganizovaný pobyt zahŕňajúci len ubytovanie na viac ako tri noci v jednom ubytovacom zariadení akejkoľvek kategórie a triedy vrátane stanu, karavanu a ubytovania v súkromí.

- f) **Zmluvou o zájazde** je zmluva o obstaraní zájazdu, uzavretá medzi Cestovnou kanceláriou alebo Touroperátorom v zastúpení Cestovnou kanceláriou ako obstarávateľom a Objednávateľom v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona o cestovných kanceláriách a Občianskeho zákonníka, ktorá má zákonom stanovené obsahové náležitosti (ďalej len „Zmluva o zájazde“ alebo „Zmluva“);
- g) **Službami** sa rozumejú služby a produkty Cestovnej kancelárie iné než zájazdy, ktoré nie sú Objednávateľovi poskytované ako súčasť Zájazdu. Služby poskytuje Cestovná kancelária na základe osobitnej objednávky, resp. samostatnej zmluvy o poskytnutí služby, ktorá bude podľa povahy služby zmluvou o obstaraní veci alebo inou vhodnou zmluvou uzavretou v súlade s Občianskym zákonníkom. Ak nie je ďalej uvedené inak, primerane sa na zmluvu o poskytnutí služby vzťahujú ustanovenia o Zmluve o zájazde.

II. ČASŤ

3. Rezervácia

- 3.1 Zájazd alebo Službu si môže záujemca rezervovať v Cestovnej kancelárii alebo u Sprostredkovateľa priamo osobne, telefonicky alebo e-mailom. Pri osobnej rezervácii je Cestovná kancelária povinná vydať Objednávateľovi písomné potvrdenie o rezervácii ihneď po zaplatení rezervačného poplatku (bod 3.3); v prípade e-mailovej rezervácie Zájazdu alebo Služby zašle Cestovná kancelária Objednávateľovi potvrdenie alebo odmietnutie rezervácie prostredníctvom e-mailu do troch dní od doručenia rezervácie a zaplatenia rezervačného poplatku. V prípade odmietnutia rezervácie oznámi Cestovná kancelária Objednávateľovi aj dôvod odmietnutia rezervácie. Rezervácia je platná aj pre všetky ďalšie osoby uvedené v rezervácii.
- 3.2 Záujemca si môže Zájazd alebo Služby rezervovať aj prostredníctvom elektronickej komunikácie na internetovej stránke Cestovnej kancelárie www.ck-ecomm.sk. Podrobnosti o online rezervácii Zájazdov upravujú Všeobecné podmienky pre ONLINE rezervovanie zájazdov Cestovnej kancelárie ECOMM s.r.o. (ďalej len „ONLINE podmienky“).
- 3.3 Rezervácia Zájazdu alebo Služby je platná a záväzná po zaplatení rezervačného poplatku vo výške 30 % z ceny Zájazdu alebo Služby a po potvrdení rezervácie zo strany Cestovnej kancelárie. Ak sa však vykonáva rezervácia v čase kratšom než 30 dní pred prvým dňom Zájazdu/Služby, Objednávateľ je pri rezervácii povinný zaplatiť 100 % z ceny Zájazdu alebo Služby. Potvrdenie o rezervácii musí obsahovať identifikáciu Zájazdu alebo Služby, termín Zájazdu alebo Služby, identifikáciu Objednávateľa (vrátane spolucestujúcich) uvedením jeho mena a priezviska, adresy a dátumu narodenia, ako aj cenu Zájazdu/Služby a výšku zaplateného rezervačného poplatku.
- 3.4 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek pred uzavretím Zmluvy o zájazde alebo Zmluvy o službe zrušiť rezerváciu aj bez uvedenia dôvodu osobne, alebo prostredníctvom e-mailu. Ak je rezervácia zrušená e-mailom, k jej zrušeniu dôjde momentom doručenia e-mailu Cestovnej kancelárii. Zrušenie rezervácie je podmienené zaplatením storno poplatku vo výške uvedenej v Článku 11. Stornovací poplatok je vzájomne započítateľný s nárokom Objednávateľa na vrátenie rezervačného poplatku. Rezervačný poplatok bude po odpočítaní storno poplatku vyplatený Objednávateľovi v hotovosti alebo bankovým prevodom na určený účet.

4. Vznik zmluvy

- 4.1 Zmluvu o zájazde uzatvára Objednávateľ priamo s Cestovnou kanceláriou alebo prostredníctvom Sprostredkovateľa. Zmluva o zájazde sa považuje za uzavretú
- (i) v momente kedy sa zmluvné strany dohodli na všetkých podstatných náležitostiach, a na základe tejto dohody vyplnili a podpísali formulár Zmluvy o obstaraní zájazdu, resp. v prípade rezervácie prostredníctvom e-mailu, momentom doručenia scanu podpísanej Zmluvy o zájazde e-mailom Cestovnej kancelárii, a
- (ii) zaplatením rezervačného poplatku (zálohy), resp. 100 % ceny Cestovnej kancelárie alebo Sprostredkovateľovi. Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti, najmä v nej musí byť uvedená cena Zájazdu vrátane časového rozvrhu jednotlivých platieb a výšky zálohy. Cena a ostatné informácie a podmienky uvedené v katalógu alebo inom oficiálnom dokumente Cestovnej kancelárie nie sú záväzné a Cestovná kancelária si vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy o zájazde.
- 4.2 Predmet plnenia Zmluvy a časť obsahu Zmluvy o zájazde zo strany Cestovnej kancelárie je určený odkazom na príslušné číslo Zájazdu uvedené na Zmluve o zájazde, prípadne v dodatočných ponukách Cestovnej kancelárie, potvrdených objednávkach alebo osobitných podmienkach tvoriacich prílohu k Zmluve o zájazde. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o zájazde sú aj ostatné písomnosti odovzdané Objednávateľovi pri podpise Zmluvy o zájazde, a to katalóg s platným cenníkom (resp. dodatočná písomná ponuka zájazdov a služieb), tieto Všeobecné podmienky, platné poisťné podmienky a potvrdenie o poistení Cestovnej kancelárie proti úpadku.

- 4.3 Zmluva o zájazde alebo osobitná zmluva na Služby je uzavretá aj v prospech všetkých tretích osôb, ktoré sú v nej uvedené ako spolucestujúci Objednávateľa. Tieto osoby sú spolu s Objednávateľom účastníkmi zmluvného vzťahu (účastníci Zájazdu), pokiaľ zo Zmluvy o zájazde nevyplýva niečo iné. Objednávateľ podpisom Zmluvy o zájazde, alebo osobitnej zmluvy na Služby potvrdzuje, že je oprávnený konať v mene ostatných osôb uvedených v Zmluve o zájazde alebo v osobitnej zmluve na Služby a je oprávnený v mene týchto osôb uzavrieť Zmluvu o zájazde alebo osobitnú zmluvu na Služby. Za plnenie zmluvných záväzkov spolucestujúcich voči Cestovnej kancelárii zodpovedá Objednávateľ. V prípade, ak na strane Objednávateľa vystupuje viac osôb, sú všetky osoby na strane Objednávateľa povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde spoločne a nerozdielne. Práva a povinnosti Objednávateľa, vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde, sa na všetkých spolucestujúcich vzťahujú v rovnakom rozsahu ako na Objednávateľa, ak z povahy konkrétnej povinnosti alebo práva nevyplýva inak. Za riadne oboznámenie spolucestujúcich s podmienkami Zájazdu zodpovedá Objednávateľ.
- 4.4 Právo na poskytnutie Zájazdu/Služby na základe uzavretej zmluvy vznikne Objednávateľovi až zaplatením úplnej ceny v dohodnutej výške. Ak Zmluva o zájazde obsahuje ďalšie podmienky, ktorých splnenie Objednávateľom je nevyhnutné na poskytnutie Zájazdu/Služby, Cestovnej kancelárii nevznikne povinnosť poskytnúť Zájazd alebo Službu, až kým nebudú Objednávateľom splnené všetky tieto ďalšie podmienky.
- 4.5 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo uviesť v dodatočných písomných ponukách odlišné špecifikácie a podmienky ako sú uvedené v katalógu a v týchto Všeobecných podmienkach. V prípade takéhoto rozporu platia špecifikácie a podmienky uvedené v dodatočných písomných ponukách.

5. Cena zájazdu a platobné podmienky

- 5.1 Cenou za Zájazd alebo Službu sa rozumie cena dohodnutá v Zmluve o zájazde, resp. v zmluve o Službe. Cena je uvedená v mene Euro vrátane DPH platnej v čase uzatvorenia Zmluvy. Cena uvádzaná v katalógu alebo v dodatočných ponukách Cestovnej kancelárie, potvrdených objednávkach alebo osobitných podmienkach je určená pre jednu osobu, ak nie je v danom dokumente alebo inom záväznom dokumente uvedené inak, a nie je záväzná ako dohodnutá konečná cena.
- 5.2 Cestovná kancelária je oprávnená jednostranne zvýšiť dohodnutú cenu za Zájazd iba v prípade, ak došlo k:
- zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
 - zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene Zájazdu,
 - zmene kurzu eura použitého na určenie ceny Zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím Zájazdu.
- 5.3 V prípade, ak dôjde k zmenám predpokladaných v bode 5.2 do 21. dňa pred začiatkom Zájazdu je Cestovná kancelária oprávnená jednostranne zvýšiť cenu Zájazdu uvedenú v Zmluve o zájazde, resp. v osobitnej zmluve, a to nasledujúcim spôsobom:
- o sumu, o ktorú sa zvýši cena podľa bodu 5.2 písmeno a) a b) oproti cene dohodnutej v Zmluve o zájazde, resp. v inej osobitnej zmluve;
 - o sumu zodpovedajúcu navýšeniu menového kurzu eura použitého na stanovenie ceny Zájazdu nad hodnotu 5% podľa bodu 5.2 písmena c).

Písomné oznámenie o zvýšení ceny zájazdu alebo služby musí Cestovná kancelária Objednávateľovi odoslať poštou, alebo e-mailom najneskôr 21 dní pred začatím Zájazdu, inak Cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene Zájazdu alebo Služby. Zvýšenie ceny je splatné do 7 dní po doručení oznámenia Objednávateľovi.

- 5.4 Ak nie je v príslušnom katalógu alebo inej písomnej ponuke uvedené inak, do ceny Zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, letiskové poplatky a služby označené v katalógu ako služby za príplatok. Tieto poplatky sú zohľadnené pri kalkulácii celkovej ceny Zájazdu alebo Služby a sú vždy zahrnuté do celkovej ceny Zájazdu alebo Služby uvedenej v Zmluve o zájazde, resp. v zmluve o Službe.
- 5.5 Na poskytnutie akejkoľvek zľavy z ceny Zájazdu alebo Služieb nemá Objednávateľ právny nárok, o jej uplatnení rozhoduje vždy jednostranne Cestovná kancelária vo forme verejného prísľubu adresovanému bližšie neobmedzenému počtu osôb alebo vo forme individuálne poskytnutej zľavy. Poskytnuté zľavy nie je možné kumulovať.
- 5.6 Platobné podmienky:
- Cestovná kancelária má právo na zaplatenie ceny za Zájazd alebo Službu pred ich poskytnutím. Objednávateľ je povinný zaplatiť cenu za Zájazd alebo Službu v čase a spôsobom dohodnutým v príslušnej Zmluve, najneskôr však pred ich poskytnutím zo strany Cestovnej kancelárie;

- b) Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od Objednávateľa pri podpise Zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy najmenej vo výške 30 % z dohodnutej ceny;
 - c) zvyšnú časť dohodnutej ceny za Zájazd alebo Službu je Objednávateľ povinný zaplatiť v čase dohodnutom v Zmluve o zájazde, najneskôr však 30 dní pred termínom začatia poskytovania Zájazdu alebo Služby, pokiaľ nie je stanovená iná lehota;
 - d) v prípade, že Objednávateľ uzavrie s Cestovnou kanceláriou Zmluvu o zájazde alebo zmluvu o Službe v čase kratšom ako 30 dní pred termínom začatia poskytovania Zájazdu alebo Služby, Objednávateľ je povinný zaplatiť celú dohodnutú cenu za Zájazd alebo Službu ihneď pri podpise konkrétnej zmluvy.
- 5.7 Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať platbou v hotovosti, bezhotovostným prevodom alebo vkladom na účet Cestovnej kancelárie. Platba sa považuje za uskutočnenú dňom pripísania príslušnej peňažnej sumy na účet Cestovnej kancelárie, v prípade platby v hotovosti sa považuje cena za zaplatenú prevzatím hotovosti zamestnancom CK.
- 5.8 V prípade, ak nebude dohodnutá cena za Zájazd alebo iné Služby zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a včas je CK oprávnená jednostranne odstúpiť od uzatvorenej zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktorej jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinností Objednávateľa.
- 5.9 Na základe požiadavky Objednávateľa môže CK zabezpečiť pre Objednávateľa cestovné poistenie vrátane poistenia storna Zájazdu. Cena poistenia, vrátane podmienok poistenia a krytia poistných rizík sú uvedené v poistných podmienkach, ktoré obdrží Objednávateľ od CK pri podpise Zmluvy o zájazde alebo osobitnej zmluvy. Poistný vzťah vzniká priamo medzi Objednávateľom a príslušnou poisťovňou, CK vystupuje len ako sprostredkovateľ tohto vzťahu.

III. ČASŤ

6. Práva a povinnosti Objednávateľa

- 6.1 K základným právam Objednávateľa patrí:
- a) právo na riadne poskytnutie zmluvne dohodnutého a riadne zaplateného Zájazdu alebo Služby;
 - b) právo požadovať od Cestovnej kancelárie všetky informácie, ktoré sú jej v čase uzatvorenia Zmluvy známe a ktoré sa týkajú zmluvne dohodnutého a zaplateného Zájazdu alebo Služby, vrátane práva na informácie o všetkých zmenách, ktoré nastali po uzatvorení Zmluvy;
 - c) právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde podľa Článku 11 týchto Všeobecných podmienok kedykoľvek pred začatím čerpania Zájazdu alebo Služby;
 - d) právo reklamovať nedostatky a vady objednaných, resp. poskytnutých Zájazdov a Služieb podľa reklamačného poriadku Cestovnej kancelárie;
 - e) právo na zmenu v osobe Objednávateľa (vrátane spolucestujúcich) za podmienok uvedených v Článku 8;
 - f) právo na primeranú náhradu škody, ak Cestovná kancelária zruší Zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia;
 - g) iné práva, ktoré Objednávateľovi vyplývajú zo Zmluvy o zájazde (vrátane týchto Všeobecných podmienok) alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 6.2 Zo zmluvného vzťahu vyplývajú Objednávateľovi najmä nasledujúce povinnosti:
- a) zaplatiť celú cenu za Zájazd alebo Služby riadne a včas spôsobom dohodnutým v Zmluve o zájazde alebo zmluve na Služby, kedykoľvek na výzvu Cestovnej kancelárie preukázať zaplatenie ceny dohodnutej v zmluve;
 - b) poskytnúť Cestovnej kancelárii potrebnú súčinnosť na riadne zabezpečenie a poskytnutie Zájazdu alebo Služieb, ako aj všetky dokumenty, informácie a iné veci potrebné k riadnemu zabezpečeniu a poskytnutiu Zájazdu alebo Služby;
 - c) údaje v Zmluve o zájazde uvádzať pravdivo a úplne, ako aj bezodkladne informovať Cestovnú kanceláriu o akýchkoľvek zmenách v týchto údajoch; informovať CK o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na riadne poskytnutie Zájazdu alebo Služieb zo strany CK;
 - d) informovať sa na príslušnom zastupiteľskom úrade (konzulát, veľvyslanectvo) o podmienkach vstupu do krajiny ako aj vízových podmienkach;
 - e) obstaráť si a mať pri sebe príslušné doklady (najmä cestovný pas, ktorého platnosť po skončení Zájazdu je minimálne 6 mesiacov) a v prípade potreby aj vízum na vstup do krajiny, dodržiavať právne predpisy krajín, do ktorých cestuje alebo ktorými prechádza, najmä predpisy ohľadom pobytu cudzincov, devízové a zdravotnícke predpisy, ako aj predpisy na ochranu prírody a krajiny;
 - f) zaistiť u detí a mladistvých účastníkov Zájazdu, a v prípade potreby aj u zdravotne postihnutej osoby, sprievod a dohľad dospelého účastníka Zájazdu, a to počas celej dĺžky poskytovania Zájazdu;
 - g) v lehote určenej Cestovnou kanceláriou jej oznámiť všetky svoje vyjadrenia a pripomienky k zmenám v podmienkach poskytovania a v obsahu Zájazdu alebo Služby;
 - h) v čase určenom Cestovnou kanceláriou od nej prevziať doklady potrebné pre Zájazd alebo Službu, resp. prevziať a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.

- i) už pri uzatváraní Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe, resp. pri zmene v osobe Objednávateľa a Cestovnej kancelárii oznámiť, že účastníkom Zájazdu alebo Služby bude osoba, ktorá nie je občanom SR; Objednávateľ je taktiež povinný sa informovať o vízach pre túto osobu (cudzinca), resp. informovať túto osobu o vízovej povinnosti; dodržiavať pokyny sprievodcu, delegáta alebo iného určeného zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu, ako aj
- j) dodržiavať stanovený program, dodržiavať informácie a odporúčenia uvedené v pokynoch na cestu, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť týchto Všeobecných podmienok;
- k) počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví alebo majetku na úkor ostatných účastníkov Zájazdu, poskytovateľov služieb cestovného ruchu alebo Cestovnej kancelárie; v opačnom prípade zodpovedá Objednávateľ za prípadnú vzniknutú škodu Cestovnej kancelárii, resp. tretím osobám podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike, resp. v krajine, ktorej právny poriadok sa na danú situáciu v zmysle Zákona č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov vzťahuje; nastúpiť na Zájazd v stanovenom mieste a čase podľa pokynov Cestovnej kancelárie;
- l) iné povinnosti, ktoré Objednávateľovi vyplývajú zo Zmluvy o zájazde (vrátane týchto Všeobecných podmienok)
- m) alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

6.3 Objednávateľ berie na vedomie, že v zmysle príslušných právnych predpisov musia mať deti od 0 rokov (t.j. od narodenia) samostatný platný cestovný doklad (pas) bez ohľadu na skutočnosť, či dieťa cestuje alebo necestuje s rodičom. V prípade, ak dieťa necestuje s rodičom, musí byť Cestovnej kancelárii pred začiatkom Zájazdu predložený písomný súhlas zákonného zástupcu; pravosť podpisu zákonného zástupcu musí byť úradne osvedčená, ak zákonný zástupca nepodpíše súhlas priamo pred pracovníkom CK. Osoby, ktorých zdravotný stav to vyžaduje, môžu cestovať len v sprievode a dohľade iných dospelých osôb.

6.4 Pri zájazde do krajiny alebo krajín s vízovou povinnosťou, Objednávateľ a spolucestujúci predložia Cestovnej kancelárii pasy v dohodnutom termíne, ak je súčasťou Zájazdu aj obstaranie príslušných víz. Obstaranie víz zo strany CK je len doplnkovou službou CK, ktorú poskytuje len v prípade, ak je to výslovne dohodnuté v Zmluve alebo v zmluve na Službu, resp. v prípade, ak ju Objednávateľ požiada o poskytnutie tejto služby a CK jeho žiadosť akceptuje. Všetky náklady, ktoré vzniknú Cestovnej kancelárii nesplnením tejto povinnosti, znáša Objednávateľ. Cestovná kancelária nenesie žiadnu zodpovednosť a neručí Objednávateľovi za udelenie víz zo strany príslušného orgánu; rovnako je vylúčená náhrada škody v prospech Objednávateľa v prípadoch, ak z dôvodov, za ktoré nezodpovedá Cestovná kancelária nebude účastníkovi Zájazdu umožnený vstup na územie cudzej krajiny. V prípade, ak Objednávateľovi, resp. spolucestujúcim nebudú udelené víza, nemajú nárok na vrátenie zaplatených poplatkov za vybavenie víz zo strany Cestovnej kancelárie. Víza nie je možné stornovať a žiadať o vrátenie zaplatených poplatkov za vybavenie víz.

6.5 V prípade, ak Objednávateľ komunikuje s Cestovnou kanceláriou ohľadom Zájazdu alebo Služieb, uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe, či iných otázkach s tým súvisiacich, prostredníctvom e-mailu, je povinný v tejto komunikácii za účelom svojej identifikácie uviesť číslo rezervácie a dátum svojho narodenia.

7. Práva a povinnosti Cestovnej kancelárie

7.1 Cestovná kancelária je povinná:

- a) mať uzavreté povinné zmluvné poistenie Zájazdu pre prípad jej úpadku a odovzdať Objednávateľovi spolu so Zmluvou o zájazde doklad o poistení Zájazdu pre prípad úpadku Cestovnej kancelárie vystavený príslušnou poisťovňou;
- b) pred uzatvorením Zmluvy o zájazde informovať Objednávateľa o skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Objednávateľa uzavrieť Zmluvu o zájazde, resp. následne poskytnúť všetky informácie o skutočnostiach, ktoré nastali až po uzatvorení Zmluvy o zájazde a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie Objednávateľa nastúpiť na Zájazd;
- c) najneskôr 7 dní pred začatím Zájazdu alebo Služby poskytnúť Objednávateľovi písomne ďalšie informácie a pokyny o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre Objednávateľa dôležité a ktoré sú Cestovnej kancelárii známe (záväzný pokyny na cestu), ak už neboli Objednávateľovi poskytnuté ako súčasť dokumentov odovzdaných pri podpise Zmluvy o zájazde, a to ich zaslaním na adresu Objednávateľa uvedenú v Zmluve, alebo iným spôsobom dohodnutým s Cestovnou kanceláriou. Tieto informácie sú najmä o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o Zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba, meno, adresu a telefónne číslo osoby, na ktorú sa Objednávateľ v ťažkostiach v priebehu Zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc, všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje Objednávateľ na poskytnutie obstaraných služieb (napríklad poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu Cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov a pod.). Ak je Zmluva o zájazde uzatvorená v čase kratšom ako 7 dní pred začatím Zájazdu, Cestovná kancelária je povinná splniť svoju povinnosť podľa tohto písm. c) pri uzatváraní Zmluvy;
- d) neposkytovať mená Objednávateľa (a spolucestujúcich) Zájazdu a miesta ich pobytu tretím osobám, a to ani v naliehavých prípadoch. Cestovná kancelária nemá povinnosť tento zákaz dodržať, ak Objednávateľ (a spolucestujúci)

Zájazdu výslovne požiadal, aby konkrétnej osobe bola takáto informácia poskytnutá, alebo ak pre Cestovnú kanceláriu takáto povinnosť poskytnúť informáciu vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Náklady spojené s odovzdaním urgentných a naliehavých správ znáša Objednávateľ Zájazdu.

- 7.2 V prípade, ak poruší Objednávateľ svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe a z týchto Všeobecných podmienok, Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od uzatvorenej Zmluvy o zájazde.
- 7.3 Ak je povaha Zájazdu spojená s neobvyklým rizikom akéhokoľvek druhu (napríklad horolezecká expedícia alebo Zájazd so športovým alebo súťažným prvkom), Cestovná kancelária nezodpovedá Objednávateľovi za žiadne následky a škody spôsobené v dôsledku takéhoto rizika. Povinnosť Cestovnej kancelárie pripraviť Zájazdy a Služby s odbornou starostlivosťou, ako aj starostlivo vybrať tretie osoby, ktoré budú poverené poskytovaním jednotlivých služieb týmto ustanovením nie je dotknutá.

8. Zmena v osobe Objednávateľa

- 8.1 Objednávateľ je oprávnený najneskôr 21 dní pred začatím Zájazdu písomne oznámiť Cestovnej kancelárii (neplatí v prípade linkových letov) zmenu v osobe Objednávateľa, resp. zmenu v osobách uvedených v Zmluve o zájazde, ktorá sa namiesto neho alebo nich zúčastní na Zájazde. Oznámenie musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pôvodného Objednávateľa (spolucestujúceho), údaje o novej osobe, ktorá sa má zúčastniť na Zájazde, prípadne iné údaje potrebné pre realizáciu Zájazdu (napr. údaj o platnosti a čísle cestovného dokladu a iné podobné údaje podľa potrieb Cestovnej kancelárie), ako aj vyhlásenie nového Objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou Zmluvou o zájazde, s týmito Všeobecnými podmienkami a že spĺňa všetky podmienky účasti na Zájazde.
- 8.2 Dňom doručenia oznámenia podľa bodu 8.1 sa nová osoba v ňom uvedená stáva Objednávateľom, ktorý vstupuje do práv a povinností pôvodného Objednávateľa, pričom pôvodný Objednávateľ a nový Objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny Zájazdu, manipulačného poplatku a úhrady nákladov, ktoré Cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou Objednávateľa vzniknú. Cestovná kancelária je oprávnená požadovať od Objednávateľa za každú jednu zmenu (každú osobu) Objednávateľa manipulačný poplatok vo 50,- EUR.
- 8.3 V prípade linkových letov platia osobitné poplatky (rozdielne ako uvedené v bode 8.2) za zmenu Objednávateľa, podľa cenníka konkrétnej leteckej spoločnosti, za predpokladu, že zmluvné podmienky leteckého prepravcu zmenu v osobe Objednávateľa povoľujú. Osobitné poplatky za zmenu v osobe Objednávateľa (iné ako uvedené v bode 8.2) platia i v prípadoch, ak Cestovná kancelária sprostredkováva alebo zabezpečuje pre Objednávateľa samostatné ubytovanie v hoteloch, za predpokladu, že konkrétny hotel túto zmenu povoľuje.

9. Zmena v obsahu Zmluvy o zájazde pred nástupom na Zájazd

- 9.1 Ak nastanú skutočnosti, na základe ktorých je Cestovná kancelária nútená pred začatím Zájazdu alebo pred poskytnutím Služby zmeniť dohodnuté podmienky Zmluvy o zájazde, môže navrhnúť Objednávateľovi zmenu Zmluvy o zájazde. Ak navrhovaná zmena vedie aj k zmene ceny Zájazdu, musí byť v návrhu nová cena uvedená. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či bude so zmenou súhlasiť, alebo či od Zmluvy o zájazde odstúpi. V prípade odstúpenia od Zmluvy o zájazde Objednávateľom v súlade s týmto bodom 9.1, Objednávateľ nie je povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii stornovací poplatok. Svoje rozhodnutie musí Objednávateľ oznámiť Cestovnej kancelárii písomne v lehote určenej Cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny. Ak Objednávateľ v lehote určenej Cestovnou kanceláriou písomne neoznámí Cestovnej kancelárii svoje rozhodnutie, má sa za to, že s navrhovanou zmenou Zmluvy o zájazde súhlasí.
- 9.2 Pre všetky Zájazdy, pri ktorých je ich realizácia podmienená obsadením Zájazdu aspoň minimálnym počtom účastníkov, je Cestovná kancelária v prípade výslovného uvedenia tejto skutočnosti v katalógu alebo v Zmluve o zájazde v lehote
 - a) do 20. dňa pred nástupom na Zájazd pri zájazdoch dlhších ako 6 dní,
 - b) do 7. dňa pred nástupom na Zájazd pri zájazdoch v trvaní 2 až 6 dní,
 - c) do 48 hodín pred nástupom na Zájazd pri 1-denných zájazdoch, oprávnená informovať Objednávateľa o zrušení Zájazdu a o odstúpení od Zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov Zájazdu; informácia o zrušení Zájazdu musí byť urobená písomnou formou. Ak nie je v príslušnom katalógu uvedené inak, považuje sa za nedosiahnutie minimálneho počtu účastníkov nenaplnenie 50% počtu účastníkov Zájazdu. V prípade, ak CK vystupuje v zmluvnom vzťahu ako sprostredkovateľ pre iného Touroperátora, platia pre realizáciu Zájazdu (vrátane pravidiel týkajúcich sa minimálneho počtu účastníkov) všeobecné podmienky Touroperátora. O tejto skutočnosti musí byť Objednávateľ informovaný.
- 9.3 Ak odstúpi Cestovná kancelária od Zmluvy o zájazde z dôvodu zrušenia Zájazdu pred jeho začatím, alebo ak Objednávateľ nesúhlasí s navrhovanou zmenou a od Zmluvy o zájazde odstúpi podľa bodu 9.1, Objednávateľ má právo žiadať, aby mu Cestovná kancelária na základe novej Zmluvy o zájazde poskytla iný Zájazd, a to prinajmenšom

v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej Zmluve o zájazde, za predpokladu, že Cestovná kancelária môže takýto Zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej Zmluvy o zájazde sa platby uskutočnené na základe pôvodnej Zmluvy o zájazde považujú za platby podľa novej Zmluvy o zájazde. Ak je cena nového Zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, Cestovná kancelária je povinná tento rozdiel bezodkladne vrátiť Objednávateľovi.

- 9.4 Ak Objednávateľ nepožiadá podľa bodu 9.3 o uzatvorenie novej Zmluvy o zájazde, má sa za to, že od Zmluvy o zájazde odstúpil bez toho, aby bol Cestovnej kancelárii povinný zaplatiť stornovací poplatok.
- 9.5 Na základe individuálnej požiadavky Objednávateľa môže Cestovná kancelária urobiť zmenu podmienok dohodnutých v Zmluve o zájazde, pokiaľ tieto zmeny sú zo strany daného Touroperátora možné a povolené. Vykonanie takýchto zmien podlieha zaplateniu poplatku podľa cenníka Touroperátora. Môže ísť napríklad o zmenu termínu, typu ubytovacieho zariadenia, počtu osôb, miesta odchodu a príchodu, mena, dopravy a pod. V prípade takejto zmeny požadovanej Objednávateľom v lehote kratšej než 30 dní pred začatím Zájazdu je takáto zmena považovaná za odstúpenie od Zmluvy o zájazde zo strany Objednávateľa a Objednávateľ je povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii stornovací poplatok v súlade s Článkom 11 týchto Všeobecných podmienok.
- 9.6 Ak Cestovná kancelária zruší Zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, Objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody..

10. Zmena v obsahu Zmluvy o zájazde po nástupe na Zájazd

- 10.1 Ak po začiatku zájazdu Cestovná kancelária neposkytne Objednávateľovi 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 zájazd mohol pokračovať.
- 10.2 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo vykonať operatívne zmeny programu Zájazdu, ak riadnemu vykonaniu Zájazdu alebo Služby bránia objektívne dôvody, ktoré nebolo možné predvídať a ovplyvniť (napr. zásah vyššej moci, mimoriadna alebo nepredvídateľná udalosť). V tomto prípade je Cestovná kancelária povinná vyvinúť maximálne úsilie a vykonať príslušné opatrenia na zabezpečenie priebehu Zájazdu v čo možno najvyššej kvalite. Ak nie je z tohto dôvodu možné poskytnúť nepodstatnú časť Zájazdu alebo Služby v dohodnutej kvalite, Cestovná kancelária je povinná poskytnúť Objednávateľovi maximálnu možnú pomoc na prekonanie prípadných ťažkostí s tým spojených.
- 10.3 Ak pokračovanie Zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než boli dohodnuté v Zmluve o zájazde, je Cestovná kancelária povinná vrátiť Objednávateľovi rozdiel ceny medzi dohodnutými a poskytnutými službami v lehote do 30 dní od skončenia Zájazdu.
- 10.4 Ak nemožno Objednávateľovi poskytnúť ani náhradné služby za zmluvne dohodnuté Služby, alebo ak tieto Služby Objednávateľ neprijme, je Cestovná kancelária povinná vrátiť účastníkovi Zájazdu rozdiel ceny medzi dohodnutými a poskytnutými službami v lehote do 30 dní od skončenia Zájazdu. V prípade, že súčasťou Zájazdu je aj doprava, je Cestovná kancelária povinná zabezpečiť Objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu na Zájazd alebo na iné miesto návratu, s ktorým Objednávateľ súhlasí, vrátane poskytnutia nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v Zmluve o zájazde, je Cestovná kancelária povinná:
- a) vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady, alebo
 - b) rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.
- 10.5 Cestovná kancelária nie je zodpovedná za následky zmenených služieb z dôvodov podľa bodov 10.1 až 10.3, z dôvodu že boli spôsobené vyššou mocou (napr. zemetrasenie, povodne, vojnový konflikt, epidémia, teroristický útok, občianske nepokoje, štrajk dopravcu a pod.) alebo mimoriadnou alebo nepredvídateľnou udalosťou.
- 10.6 Predĺženie pobytu na Zájazde je možné iba po dohode s povereným zamestnancom CK (delegátom) v mieste pobytu a závisí najmä od dostupnosti ubytovacích kapacít a voľného miesta v dopravnom prostriedku pri návrate. Pri Zájazdoch presahujúcich svojou dĺžkou 3 týždne vznikajú náklady za nevyčerpané alebo voľné miesta v lietadle, preto je Cestovná kancelária oprávnená žiadať od Objednávateľa náhradu leteckého vyrovnávacieho poplatku.

IV. ČASŤ

11. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde, stornovací poplatok

- 11.1 Cestovná kancelária je oprávnená odstúpiť od Zmluvy pred začiatkom Zájazdu len z dôvodu zrušenia Zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností Objednávateľom, ktoré boli v Zmluve o zájazde alebo v osobitnej zmluve o Službe dohodnuté. Cestovná kancelária je povinná zaslať Objednávateľovi na adresu uvedenú v Zmluve o zájazde alebo na e-mailovú adresu Objednávateľa písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia

od Zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Objednávateľovi, resp. momentom doručenia na e-mailovú adresu Objednávateľa.

- 11.2 Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zrušiť Zájazd v prípade:
- a) ak nebude dosiahnutý minimálny počet účastníkov Zájazdu podľa bodu 9.2;
 - b) ak je realizácia zájazdu pre Cestovnú kanceláriu ekonomicky neúnosná. V tomto prípade je Cestovná kancelária oprávnená zrušiť Zájazd, a to najneskôr v lehote do 21 dní pred plánovaným začatím Zájazdu, pričom o tejto skutočnosti je povinná písomne informovať Objednávateľa najneskôr v lehote do 21 dní pred nástupom na Zájazd alebo začiatkom čerpania Služieb;
 - c) vzniku, resp. výskytu nepredvídateľných mimoriadnych udalostí, ktoré nebolo možné pri uzatvorení Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe predvídať (napr. zemetrasenie, povodne, vojnový konflikt, epidémia, teroristický útok, občianske nepokoje, štrajk a pod.).
- 11.3 V prípade, ak dôjde k zrušeniu Zájazdu zo strany Cestovnej kancelárie podľa bodu 11.2, Cestovná kancelária bezodkladne oznámi Objednávateľovi zrušenie Zájazdu a Objednávateľovi bude poskytnutá zo strany Cestovnej kancelárie možnosť výberu náhradného Zájazdu alebo bezodkladné vrátenie už zaplatenej ceny (alebo jej časti) za objednaný Zájazd.
- 11.4 Objednávateľ má nárok na poskytnutie Služieb len po zaplatení celej ceny Zájazdu alebo Služby. V prípade, že Objednávateľ nezaplatí dohodnutú cenu včas, je Cestovná kancelária oprávnená odstúpiť od uzavretej Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe a požadovať od Objednávateľa zaplatenie stornovacieho poplatku podľa tohto Článku 11; týmto ustanovením nie je dotknuté právo Cestovnej kancelárie na náhradu škody.
- 11.5 Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o zájazde kedykoľvek pred nástupom na Zájazd:
- a) bez udania dôvodu po zaplatení stornovacieho poplatku;
 - b) ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa bodu 9.3;
 - c) ak dôjde k porušeniu povinností Cestovnej kancelárie vyplývajúcich zo Zmluvy o zájazde. Odstúpenie od Zmluvy o zájazde musí Objednávateľ urobiť písomnou formou a doručiť Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, u ktorého uzatvoril Zmluvu o zájazde, osobne, doporučeným listom alebo e-mailom (v tomto prípade je Objednávateľ povinný v e-maile uviesť číslo rezervácie a dátum svojho narodenia). Účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia Cestovnej kancelárii alebo Sprostredkovateľovi, ktorý uzatvoril Zmluvu o zájazde v prospech Cestovnej kancelárie.
- 11.6 V prípade, ak Objednávateľ odstúpil od Zmluvy o zájazde z dôvodu porušenia povinností Cestovnej kancelárie, alebo ak nedošlo k uzatvoreniu novej Zmluvy o zájazde podľa bodu 9.3, je Cestovná kancelária povinná Objednávateľovi bezodkladne vrátiť už zaplatenú cenu (jej časť) za Zájazd. V prípadoch podľa tohto bodu neplatí Objednávateľ žiadne stornovacie poplatky. Ak odstúpi Objednávateľ od Zmluvy o zájazde z iných než tu uvedených dôvodov, je povinný zaplatiť Cestovnej kancelárii stornovací poplatok; Cestovná kancelária je povinná vrátiť Objednávateľovi po odpočítaní stornovacieho poplatku zostatok uhradenej ceny za Zájazd podľa Zmluvy o zájazde.
- 11.7 V prípade, ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy alebo zmluvy o Službe bez udania dôvodu, alebo ak Cestovná kancelária odstúpi od Zmluvy z dôvodu porušenia povinností zo strany Objednávateľa, je Objednávateľ povinný zaplatiť CK stornovací poplatok. Stornovací poplatok je zmluvnou pokutou v zmysle § 741b ods. 1 písm. e) Občianskeho zákonníka, vypočítava sa ako percentuálny podiel z ceny Zájazdu alebo Služby a jeho výška závisí od druhu Zájazdu alebo Služby a od toho, v akom časovom predstihu pred uskutočnením Zájazdu alebo Služby Objednávateľ oznámi, že od Zmluvy o zájazde, resp. od zmluvy o Službe odstupuje. Pod cenou Zájazdu treba rozumieť celkovú cenu za všetky služby dohodnuté s Objednávateľom v Zmluve o zájazde alebo v osobitnej zmluve.

Výška stornovacieho poplatku jednotlivých v závislosti od druhu Zájazdu alebo Služby je nasledujúca:

do 31. dňa pred nástupom na zájazd 40 %

od 30. dňa pred nástupom na zájazd 60 %

od 14. dňa pred nástupom na zájazd 80 %

od 7. dňa pred nástupom na zájazd alebo pri nedostavení sa na zájazd 80 % z ceny zájazdu;

- 11.8 Ak Objednávateľ nenastúpi na Zájazd alebo Službu bez predchádzajúceho odstúpenia od Zmluvy o zájazde, zmešká odchod/odlet na Zájazd alebo na Službu, je vylúčený zo Zájazdu, zruší Zájazd alebo Službu v deň odchodu/odletu na Zájazd alebo na Službu alebo z dôvodu nesplnenia svojich povinností podľa Zmluvy o zájazde, zmluvy o Službe alebo týchto Všeobecných podmienok, je povinný uhradiť plnú výšku ceny Zájazdu alebo Služby.
- 11.9 Pri určení počtu dní pre výpočet stornovacieho poplatku je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu, resp. nástupu na Zájazd alebo na Službu.
- 11.10 V prípade, ak CK vystupuje v zmluvnom vzťahu ako sprostredkovateľ Zájazdu alebo Služby pre inú cestovnú kanceláriu, spravuje sa výška stornovacieho poplatku, ako aj podmienky pre uplatnenie stornovacieho poplatku všeobecnými podmienkami a ostatnými zmluvnými podmienkami Touroperátora. O tejto skutočnosti musí byť Objednávateľ vopred informovaný.
- 11.11 V prípade, ak dôjde k zrušeniu Zmluvy o zájazde, resp. zmluvy o Službe, podľa tohto Článku Všeobecných podmienok, servisné a manipulačné poplatky súvisiace so Zájazdom alebo Službou (najmä letenkami) nebudú Objednávateľovi vrátené.

12. Reklamačný poriadok, zodpovednosť Cestovnej kancelárie za škodu

- 12.1 Cestovná kancelária zodpovedá Objednávateľovi za porušenie svojich záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej Zmluvy o zájazde bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť Cestovná kancelária priamo alebo prostredníctvom iných dodávateľov služieb. V prípade, že rozsah a kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako dohodnutej úrovni, vzniká Objednávateľovi právo na reklamáciu a odstránenie chybné poskytnutej služby. Objednávateľ je povinný si uplatniť právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u povereného zástupcu Cestovnej kancelárie; v naliehavých prípadoch je Objednávateľ oprávnený uplatniť reklamáciu aj priamo u dodávateľa služby. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom Cestovnej kancelárie, resp. Touroperátora. Záznam musí byť vyhotovený dvojmo, musí obsahovať označenie Zájazdu, reklamujúcu osobu, predmet reklamácie a podpisy Objednávateľa i zástupcu Cestovnej kancelárie, resp. Touroperátora.
- 12.2 Pri riešení reklamácie je Objednávateľ povinný poskytnúť Cestovnej kancelárii maximálnu súčinnosť.
- 12.3 Ak nesplní Cestovná kancelária svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde riadne a včas, a nebola reklamácia vybavená v mieste pobytu prostredníctvom povereného zástupcu CK, alebo poskytovateľa služieb, je Objednávateľ oprávnený uplatniť všetky svoje nároky písomne v Cestovnej kancelárii bezodkladne po návrate, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia Zájazdu, alebo odo dňa, kedy sa mal zrušený Zájazd skončiť podľa Zmluvy o zájazde, inak jeho právo na uplatnenie nárokov pri chybné poskytnutej službe Cestovnou kanceláriou zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe Objednávateľ predloží písomný záznam vyhotovený podľa bodu 12.1. Na všetky reklamácie podané v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami, je Cestovná kancelária povinná odpovedať písomnou formou, najneskôr v lehote 30 dní od preukázateľného obdržania reklamácie.
- 12.4 Ak bola Zmluva o zájazde uzatvorená prostredníctvom Sprostredkovateľa, musia byť lehoty podľa predchádzajúceho bodu 12.3 zachované aj v prípade, ak si Objednávateľ uplatnil svoje práva u Sprostredkovateľa.
- 12.5 Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy spôsobené Objednávateľovi, 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.
- 12.6 V prípade, že Objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Cestovná kancelária vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Cestovná kancelária porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na Cestovnú kanceláriu so žiadosťou o nápravu. Ak Cestovná kancelária na žiadosť Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Objednávateľom, Objednávateľ 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 Cestovnou kanceláriou 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/>). Objednávateľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. V prípade, ak si Objednávateľ kúpil produkty alebo služby cestovného ruchu on-line, je oprávnený použiť platformu riešenia sporov online (ďalej len „RSO“) na riešenie svojich sporov, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Objednávateľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažností. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Objednávateľ môže priložiť dokumenty na podporu svojich sťažností.

- 12.7 Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od Zmluvy o zájazde alebo porušením povinností len vtedy, ak preukáže, že táto škoda vznikla bez jej zavinenia, resp. ak škodu nespôsobili ani jej dodávateľia služieb a škoda bola spôsobená
- a) Objednávateľom,
 - b) treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním Zájazdu,
 - c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.
- V prípadoch uvedených pod písm. b) a c) je Cestovná kancelária povinná poskytnúť Objednávateľovi bezodkladne potrebnú súčinnosť a pomoc.
- 12.8 Cestovná kancelária nezodpovedá Objednávateľovi za stratu alebo odcudzenie predmetov mu patriacich mimo miesta ubytovania, nezodpovedá za výkon stavebných prác a iných podobných aktivít v mieste pobytu na Zájazde, ujmu na živote a zdraví, dostupnosť služieb tretích osôb v mieste pobytu Zájazdu a za obvyklé zmeny a odchýlky jednotlivých Služieb v nevyhnutných prípadoch. Ide najmä o zmeny miesta odletu, priletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu pri leteckej doprave, resp. trasy, typu autobusu v rovnakej kvalite a cenovej relácii a časov odchodu a návratu zo zájazdu pri autobusovej doprave, zdržania v cestnej doprave a podobne. O takýchto zmenách bude Cestovná kancelária Objednávateľa bezodkladne informovať. Uvedené zmeny Zájazdu nemôžu byť predmetom reklamácie a Cestovná kancelária nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť Objednávateľovi z týchto dôvodov, ani nenahrádza tie služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité.
- 12.9 V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, Cestovná kancelária je povinná zabezpečiť pre Objednávateľa náhradné ubytovanie minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie a v podobnej oblasti resp. letovisku. Náhradné ubytovanie môže byť poskytnuté aj na časť pobytu. V prípade ubytovania Objednávateľa v inom ubytovacom zariadení v mieste pobytu rovnakej alebo vyššej kvalitatívnej kategórie sú akékoľvek ďalšie nároky Objednávateľa voči Cestovnej kancelárii z tohto titulu vylúčené.
- 12.10. Za služby v cestovnom ruchu, ktoré si Objednávateľ objedná počas Zájazdu v mieste pobytu a ktoré neboli súčasťou Zájazdu Cestovnej kancelárie zodpovedá Cestovná kancelária iba ako sprostredkovateľ, ak tieto služby sprostredkovala. Cestovná kancelária nezodpovedá za úroveň 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, meškanie lietadla, zmena termínu letu a pod.) sa riadi príslušnými predpismi platnými pre leteckú dopravu.
- 12.11 Pri posudzovaní počtu dní dovolenky je potrebné brať do úvahy, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb zasahujú v rôznej miere dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. V prípade obsadenia izby v skorých ranných hodinách sa predchádzajúca noc počíta ako poskytnuté ubytovanie. Cestovná kancelária nezodpovedá za škody, ktoré môžu z týchto dôvodov vzniknúť Objednávateľovi a nenahrádza služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité. Reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z dôvodu podľa tohto Článku sa považujú za neopodstatnené.
- 12.12 Hodnotenie, resp. kategorizácia ubytovacích zariadení uvedená v jednotlivých katalógoch Touroperátorov vychádza z hodnotenia ubytovacích zariadení v zmysle platnej legislatívy krajiny pobytu, a preto nie je možné porovnávať kategorizácie, štandardy a triedy ubytovacích zariadení rôznych krajín a Cestovná kancelária z tohto dôvodu nezodpovedá za prípadné rozdiely. V niektorých prípadoch sú v katalógoch Touroperátorov uvedené hodnotenia ubytovacích zariadení vychádzajúce z interných hodnotení Touroperátora a klientov. Cestovná kancelária neurčuje a nezodpovedá za pridelovanie izieb pri príchode do ubytovacieho zariadenia, nakoľko toto je v kompetencii manažmentu ubytovacieho zariadenia.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1 Tieto Všeobecné podmienky sú platné pre účasť na všetkých Zájazdoch usporiadaných Cestovnou kanceláriou a tvoria neoddeliteľnú časť Zmluvy o zájazde, ak nie je Cestovnou kanceláriou v osobitných prípadoch určený alebo oboma zmluvnými stranami Zmluvy o zájazde vopred dojednaný iný rozsah vzájomných práv a povinností v písomnej forme.
- 13.2 Písomná forma oznámení zasielaných Cestovnou kanceláriou Objednávateľovi je zachovaná, ak sa príslušné oznámenie zašle preukázateľným spôsobom - e-mailom, poštou alebo SMS správou podľa údajov vedených v Zmluve.
- 13.3 Objednávateľ potvrdzuje svojim podpisom Zmluvy o zájazde, že:
- a) obdržal a aj sa v plnom rozsahu oboznámil s ponukovým katalógom Cestovnej kancelárie,
 - b) bol oboznámený s obsahom týchto Všeobecných podmienok, rozumie im, a súhlasí s nimi,
 - c) porozumel všetkým v nich prezentovaným skutočnostiam a bude ich rešpektovať a dodržiavať,
 - d) nie je si vedomý žiadnych obmedzení, ktoré by mu bránili v riadnej účasti na Zájazde a zodpovedá za svoju zdravotnú prípravu na Zájazd,

- e) bola mu poskytnutá možnosť uzavrieť komplexné cestovné poistenie ako aj poistenie proti stornu Zájazdu,
- f) bol oboznámený so storno podmienkami, rozumie im a súhlasí s nimi.

13.4 V zmysle článku 6 Nariadenia EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „Nariadenia GDPR“), týmto Objednávateľ ako dotknutá osoba vyslovuje súhlas so spracovaním osobných údajov uvedených v Zmluve o zájazde, alebo v zmluve o Službe Cestovnou kanceláriou ako prevádzkovateľovi. Objednávateľ vyslovuje súhlas so spracovaním týchto osobných údajov: mena, priezviska, dátumu narodenia, čísla OP a čísla pasu, ktoré dobrovoľne poskytol/a/ alebo poskytne v súvislosti s vznikom Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe. Súhlas udeľuje Cestovnej kancelárii na účel plnenia zmluvne dohodnutých služieb podľa uzatvorenej Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe, a to v rozsahu nutnom vzhľadom na výkon činností, ktoré sú jej predmetom podnikania ako aj výkon činností s nimi bezprostredne súvisiacimi, vrátane sprístupnenia týchto osobných údajov partnerom Cestovnej kancelárii a cezhraničného toku týchto osobných údajov do krajín tranzitu a pobytu, resp. partnerom Cestovnej kancelárie a Touroperátorom do Spolkovej republiky Nemecko a Rakúskej republiky. V prípade, ak niektoré poskytnuté osobné údaje nie sú nevyhnutné na dosiahnutie účelu spracúvania, vyhlasuje Objednávateľ, že bol na túto skutočnosť upozornený a svojím podpisom výslovne súhlasí aj so spracúvaním týchto údajov. Tento súhlas poskytuje na dobu neurčitú odo dňa udelenia tohto súhlasu. Doba spracúvania osobných údajov Objednávateľa je obdobie trvania zmluvného vzťahu a nasledujúcich 5 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu alebo do momentu, kedy Objednávateľ súhlas odvolá. Objednávateľ je v zmysle čl. 7 nariadenia GDPR oprávnený písomne odvolať tento súhlas so spracúvaním osobných údajov. Objednávateľ vyhlasuje, že pred podpisom Zmluvy o zájazde alebo zmluvy o Službe bol oprávnenou osobou zastupujúcou Cestovnú kanceláriu poučený o svojich právach v zmysle zákona Nariadenia GDPR.

13.5 Poučenie dotknutej osoby v zmysle nariadenia GDPR: Dotknutá osoba (t.j. každá fyzická osoba, ktorej osobné údaje spracováva CK ako prevádzkovateľ informačného systému v zmysle Nariadenia GDPR) má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, a ak tomu tak je, má právo získať prístup k týmto osobným údajom a tieto informácie:

- účely spracúvania
- kategórie dotknutých osobných údajov
- príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, najmä príjemcovia v tretích krajinách alebo medzinárodné organizácie
- ak je to možné, predpokladaná doba uchovávania osobných údajov alebo, ak to nie je možné, kritériá na jej určenie
- existencia práva požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietať proti takémuto spracúvaniu právo podať sťažnosť dozornému orgánu
- ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj
- existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 Nariadenia GDPR a v týchto prípadoch aspoň zmysluplné informácie o použitom postupe, ako aj význame a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu

13.6 Dotknutá osoba má ďalej právo u Cestovnej kancelárii písomne namietať voči:

- a) spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu a žiadať ich likvidáciu;
- b) využívaniu mena, priezviska, titulu a adresy na účely priameho marketingu v poštovom styku;
- c) poskytovaní mena, priezviska, titulu a adresy na účely priameho marketingu.

13.7 Ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách podľa článku 46 týkajúcich sa prenosu.

13.8 Prevádzkovateľ poskytne kópiu osobných údajov, ktoré sa spracúvajú. Za akékoľvek ďalšie kópie, o ktoré dotknutá osoba požiada, môže prevádzkovateľ účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom. Ak dotknutá osoba podala žiadosť elektronickými prostriedkami, informácie sa poskytnú v bežne používanej elektronickej podobe, pokiaľ dotknutá osoba nepožiadala o iný spôsob. Právo získať kópiu uvedenú v predchádzajúcom odseku nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných.

13.9 Ak sa osobné údaje prenášajú do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, dotknutá osoba má právo byť informovaná o primeraných zárukách podľa článku 46 týkajúcich sa prenosu.

13.10 Dotknutá osoba má ďalej právo:

- a) aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účely spracúvania má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia.

- b) právo dosiahnuť u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú (ak prevádzkovateľ zverejnil osobné údaje a podľa predchádzajúcej vety je povinný vymazať osobné údaje, so zreteľom na dostupnú technológiu a náklady na vykonanie opatrení podnikne primerané opatrenia vrátane technických opatrení, aby informoval prevádzkovateľov, ktorí vykonávajú spracúvanie osobných údajov, že dotknutá osoba ich žiada, aby vymazali všetky odkazy na tieto osobné údaje, ich kópiu alebo repliky)
 - c) aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie, pokiaľ ide o jeden z týchto prípadov:
 - dotknutá osoba napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov
 - spracúvanie je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia
 - prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov
 - dotknutá osoba namietala voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1 Nariadenia GDPR, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osobyDotknutú osobu, ktorá dosiahla obmedzenie spracúvania podľa písm. c) , prevádzkovateľ informuje pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania zrušené.
 - d) získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi bez toho, aby jej prevádzkovateľ, ktorému sa tieto osobné údaje poskytli, bránil
 - f) kedykoľvek namietat' z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa jej týka, ktoré je vykonávané na základe článku 6 ods. 1 písm. e) alebo f) vrátane namietania proti profilovaniu založenému na uvedených ustanoveniach
 - g) má právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju podobne významne ovplyvňujú
- 13.11 Nakoľko dotknutá osoba nemá povinnosť svoje osobné údaje CK poskytnúť, je oprávnená svoj súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek písomne odvolať. CK si nesmie súhlas dotknutej osoby vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby, tovaru alebo povinnosti, ktorú mu ustanovuje zákon. CK bude spracovávať osobné údaje manuálne a/alebo pomocou prostriedkov výpočtovej techniky, a to výlučne prostredníctvom oprávnených osôb.
- 13.12 Spracovaním osobných údajov sa rozumie je operácia alebo súbor operácií s osobnými údajmi alebo súbormi osobných údajov, napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením alebo poskytovaním iným spôsobom, preskupovanie alebo kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia, bez ohľadu na to, či sa vykonávajú automatizovanými alebo neautomatizovanými prostriedkami.
- 13.13 Všetky údaje a pokyny obsiahnuté v katalógoch a cenníkoch o službách, cenách a cestovných podmienkach zodpovedajú vždy aktuálne známym informáciám a dostupným v dobe ich tlače a Cestovná kancelária si vyhradzuje právo na ich aktualizáciu a zmenu do doby uzatvorenia Zmluvy o zájazde s Objednávateľom. Cestovná kancelária nezodpovedá za obsah prípadnej inzercie tretích osôb, uverejnenej v katalógoch, cenníkoch a iných materiáloch, ktoré vydáva Cestovná kancelária a nezodpovedá za správnosť údajov uvedených v materiáloch, ktoré nevydáva.
- 13.14 Pre právne vzťahy, ktoré sa riadia týmito Všeobecnými podmienkami, je rozhodujúce slovenské právo, pokiaľ nie je uvedené inak. Miestna príslušnosť súdu pre všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde a iných právnych vzťahov medzi Cestovnou kanceláriou a Objednávateľom, je určená podľa sídla Cestovnej kancelárie, pokiaľ to všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce konanie pre súdmi umožňujú.
- 13.15 CK nezodpovedá za plnenie zmlúv, ktoré uzavrela s Objednávateľom ako Sprostredkovateľ iného subjektu, ani za škodu spôsobenú neplnením sprostredkovaných zmlúv zo strany tohto tretieho subjektu.

V Bratislave dňa 02. 01. 2024

Cestovná kancelária ECOMM, s.r.o.