

Všeobecné zmluvné podmienky

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazde a platobné podmienky pre zájazdy organizované cestovnou kanceláriou Dovolenka s.r.o. (ďalej len Všeobecné podmienky) sú platné pre všetky zájazdy, pobyty, iné produkty a služby cestovného ruchu poskytované priamo cestovnou kanceláriou Dovolenka s.r.o. Všeobecné zmluvné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o zájazde, ktorú cestovná kancelária Dovolenka s.r.o. s objednávatelom zájazdu uzatvára vo vlastnom mene. Podpisom zmluvy za dohodnuté služby objednávateľ potvrdzuje, že tieto informácie a podmienky sú mu známe, uznáva ich a súhlasí s nimi.

2. Na základe nižšie uvedených podmienok poskytuje cestovná kancelária Dovolenka s.r.o. svojim zákazníkom služby a ich kombinácie, ktoré sa považujú za zájazd v zmysle § 3 zákona č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

II. DEFINÍCIA POJMOV

1. Cestovná kancelária (ďalej len „CK“): Dovolenka s.r.o., sídlo: Brnianska 15, 81104 Bratislava, Register: Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Bratislave III, Oddiel: sro, Vložka: 175072/B, IČO: 55835716.

2. Cestujúci (ďalej len cestujúci, alebo objednávateľ): fyzická osoba, ktorá uzatvára zmluvu o zájazde, alebo ktorej majú byť poskytnuté služby cestovného ruchu na základe uzatvorenej zmluvy o zájazde. Všetky osoby na strane cestujúceho sú povinné plniť svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o zájazde spoločne a nerozdIELNE.

3. 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.

4. Trvanlivý nosič: prostriedok, ktorý umožňuje 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, e-mail, SMS, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta alebo pevný disk počítača.

5. Predajné miesto: prevádzkareň alebo iný priestor, kde obchodník obvykle vykonáva svoju podnikateľskú činnosť,

vrátane webového sídla alebo iných prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré umožňujú uzatvorenie zmluvy bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán.

III. ZMLUVA O ZÁJAZDE

Účastníkmi zmluvného vzťahu sú:

a) Cestovná kancelária Dovolenka s.r.o., sídlo: Brnianska 15, 81104 Bratislava, Register: Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Bratislave III, Oddiel: sro, Vložka: 175072 / B., IČO: 55835716.

b) Objednávateľ – fyzická, alebo právnická osoba plne spôsobilá k právnym úkonom. Objednávateľom môže byť aj osoba vo veku 15 – 18 rokov, ak s jej účasťou na zájazde písomne súhlasí jej zákonný zástupca. Osoba mladšia ako 15 rokov sa môže zúčastniť len v sprievode osoby spôsobilej na právne úkony. Pre účely týchto Všeobecných podmienok je objednávatelom osoba, ktorá s CK uzatvorila Zmluvu o zájazde, alebo realizovala písomnú objednávku a / alebo osoba, v prospech ktorej sa Zmluva uzatvorila, alebo písomná objednávka potvrdila, a / alebo osoba, na ktorú sa zájazd v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami previedol.

Objednávateľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona, alebo splnomocnenia oprávnený v mene danej osoby uzatvoriť Zmluvu, a že v prípade uzatvorenia Zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadřila súhlas s účasťou na zájazde. Objednávateľ uzatvárajúci Zmluvu o zájazde ručí za plnenie zmluvných záväzkov ostatných objednávateľov uvedených v Zmluve, ako za plnenie svojich vlastných záväzkov. Zodpovednosť ostatných objednávateľov za neplnenie zmluvných záväzkov tým nie je dotknutá. Za riadne oboznámenie spolucestujúcich s podmienkami zájazdu zodpovedá objednávateľ.

1. Zmluva o zájazde vzniká medzi CK a cestujúcim na základe riadne vyplnenej a podpísanej zmluvy o zájazde potvrdenej CK. Za riadne vyplnenú a podpísanú zmluvu o zájazde cestujúcim v zmysle predchádzajúcej vety sa považuje aj riadne vyplnená a podpísaná zmluva o zájazde jeho zákonným zástupcom alebo splnomocneným zástupcom.

2. Zmluva o zájazde musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú Všeobecné zmluvné podmienky, príslušný online katalóg. Cena, ostatné informácie a podmienky uvedené v online katalógu, alebo v inom oficiálnom dokumente CK nie sú záväzné a cestovná kancelária si vyhradzuje právo meniť ich kedykoľvek pred uzatvorením Zmluvy o zájazde. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej súčasťami (Všeobecné zmluvné podmienky , online ponuka atď..) platí dojednanie uvedené a potvrdené

oboma stranami v Zmluve. Zmeny je možné sledovať na web stránke CK. Cestujúci sa zaväzuje, že bude tieto zmeny na web stránke CK sledovať. Súčasťou zmluvy o zájazde sú všetky písomné doklady a informácie, ktoré cestujúci od CK obdrží alebo na základe ktorých cestujúci uzatvorí zmluvu, a to najmä formulár štandardných informácií pre zmluvy o zájazde, ponukový katalóg s cenníkom, ponuka tzv. last minute zájazdov, všeobecné informácie a písomné pokyny - podrobnejšie informácie o zájazde, pobyte alebo objednaných službách, informácie obsiahnuté na webovom sídle www.dovolenka.sk. CK si vyhradzuje právo uviesť v špeciálnych písomných ponukách odlišné podmienky a špecifikácie, ktoré majú prednosť pred týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.

3. Osoba, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci, podpisom zmluvy potvrdzuje, že je na základe zákona alebo splnomocnenia oprávnená v mene cestujúceho uzatvoriť zmluvu a že v prípade uzatvorenia zmluvy v prospech inej osoby táto vyjadrila súhlas s účasťou na zájazde. Takáto osoba prehlasuje, že disponuje súhlasom na spracúvanie osobných údajov tejto osoby a že ju informoval o podmienkach spracúvania podľa tejto zmluvy. Všetka korešpondencia potrebná pre naplnenia zmluvy o zájazde bude vedená s osobou, ktorá koná za cestujúceho, alebo ako cestujúci.

IV. CENA, ZMENA CENY, PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cenou za zájazd a všetky služby, ktoré si cestujúci objednal alebo ktoré sú zahrnuté do zájazdu (ďalej len „cena zájazdu“) sa rozumie celková cena zájazdu uvedená v zmluve o zájazde. Cena uvádzaná na web stránke CK, alebo v dodatočných ponukách CK nie je záväzná ako dohodnutá konečná cena. 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. 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.

2. Pri poskytovaní zliav pre deti je rozhodujúci vek dieťaťa k poslednému dňu zájazdu, resp. ukončeniu čerpania služieb.

3. Právo na poskytnutie všetkých objednaných služieb vzniká cestujúcemu až zaplatením ceny zájazdu v plnom rozsahu a splnením ostatných podmienok poskytnutia služieb.

4. Cena zájazdu zahŕňa leteckú dopravu (v triede akú si klient zvolil ak sa dá zvoliť, ináč v ekonomickej triede), transfer na

mieste pobytu zájazdu (autobus, taxi, minibus, hydroplan, vnútroštátne lety, rýchloľod) v závislosti od počtu účastníkov zájazdu a počasia , ubytovanie podľa počtu nocí, stravovanie ak je súčasťou ubytovania, služby delegáta ak je súčasťou zájazdu uvedeného v Zmluve na zájazd, pri určitých programoch miestneho sprievodcu v súlade s miestnymi právnymi predpismi, ak v popise zájazdu nie je uvedené inak.

5. Ak nie je v príslušnej online ponuke, alebo v inej písomnej ponuke uvedené inak, do ceny zájazdu nie je zahrnuté cestovné poistenie, poplatky za víza, fakultatívne programy a služby označené ako služby za príplatok / poplatok. 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.

6. V prípade uzavretia poistnej zmluvy, poistný vzťah vzniká výlučne medzi príslušnou poisťovňou a objednávateľom.

7. CK má právo požadovať pri uzatváraní zmluvy o zájazde zaplatenie zálohy v minimálnej výške 50 % ceny zájazdu alebo všetkých objednaných služieb (okrem cestovného poistenia, ktoré musí cestujúci zaplatiť v plnej výške už pri podpísaní zmluvy o zájazde). Zvyšnú časť ceny zájazdu alebo za všetky objednané služby je cestujúci povinný zaplatiť najneskôr v lehote do 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb. Nedodržanie lehoty má za následok zrušenie vzniknutej Zmluvy o zájazde.

8. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v lehote kratšej ako 46 dní pred začatím zájazdu, resp. začatím čerpania služieb, je cestujúci povinný zaplatiť 100 % ceny zájazdu alebo objednaných služieb pri vzniku zmluvného vzťahu.

9. Storno- poplatky a uplatňované nároky na náhradu škody sú platné okamžite.

10. Úhrady za poskytnuté produkty a služby cestovného ruchu je možné vykonať bezhotovostným prevodom, alebo vkladom na účet uvedený v Zmluve o zájazde. Za deň zaplatenia sa považuje deň, kedy boli peňažné prostriedky pripísané na účet CK.

11. Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa:

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

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 zájazdu 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, alebo

c) výmenných kurzov mien týkajúcich sa zájazdu, keď v takom prípade bude cena zájazdu 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.

12. Jednotlivé cestovné balíky predávané CK obsahujú letenky podľa cestovného poriadku, ktoré sú uvedené v cestovnom programe. Cenu letenky podľa cestovného poriadku stanovuje platný sadzobník leteckej spoločnosti, preto sa vyhlásená cena balíka môže meniť až do termínu záväznej rezervácie. Predaj letenky je sprostredkovaná činnosť, na ktorú sa vzťahujú Obchodné podmienky leteckej spoločnosti. V prípade kúpy leteniek podľa cestovného poriadku sa zmluva podľa právnych predpisov vo všetkých prípadoch uzatvára medzi leteckou spoločnosťou a Cestujúcim. Podmienky vystavenia, zaplataenia cestovného lístka a storna letu obsahujú Obchodné podmienky danej leteckej spoločnosti.

13. Zmluvné strany sa dohodli, že cestujúci má právo na zníženie ceny zájazdu zodpovedajúce zníženiu nákladov uvedených v odseku 11 tohto článku, ku ktorému došlo od uzatvorenia zmluvy o zájazde do začatia zájazdu.

14. Jednoznačne a zrozumiteľne formulované oznámenie o zvýšení ceny zájazdu na trvanlivom nosiči v zmysle zákona spolu s odôvodnením a výpočtom zvýšenia ceny zájazdu musí byť cestujúcemu preukázateľne odoslané najneskôr 20 dní pred začatím zájazdu, inak CK nevznikne právo na zaplataenie rozdielu v cene zájazdu. Cestujúci je povinný doplatiť vzniknutý rozdiel bezodkladne, najneskôr v lehote určenej v písomnom oznámení o zvýšení ceny zájazdu, v opačnom prípade je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 tohto článku.

15. Ak zvýšenie ceny zájazdu podľa tohto článku prekročí 8 % ceny zájazdu, zmluvné strany budú postupovať podľa čl. VIII ods. 1 písm. b/.

16. CK nie je povinná vrátiť zaplatenú cenu zájazdu, ak sa cestujúci nezúčastnil zájazdu z dôvodov za ktoré nezodpovedá CK.

17. Objednávateľ má nárok na poskytnutie služieb len po zaplatení celej ceny zájazdu. V prípade, že z akýchkoľvek

dôvodov, nebude dohodnutá cena za zájazd, alebo iné služby zaplatená zo strany Objednávateľa riadne a včas, CK je oprávnená jednostranne odstúpiť od uzavretej zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje uhradiť CK všetky náklady, ktoré jej vznikli v súvislosti s nesplnením si povinností objednávateľa.

V. PRÁVA A POVINNOSTI CESTUJÚCEHO

1. K základným právam cestujúceho patrí:

a) Právo na riadne poskytnutie úplne zaplateného zájazdu a služieb.

b) Právo na riadne poskytnutie informácií, týkajúcich sa zájazdu a objednaných služieb ktoré sú CK známe, ako i oboznámenie sa so zmenami, o ktorých sa CK neskôr dozvedela, ak bola zaplatená cena zájazdu. Informačná povinnosť v zmysle zákona týmto nie je žiadnym spôsobom dotknutá.

c) Právo obdržať najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu písomne ďalšie podrobné informácie (pokyny, odporúčania) o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre objednávateľa dôležité a ktoré sú CK známe, ak nie sú obsiahnuté už v Zmluve o zájazde, alebo v cenovej ponuke resp. Na webovej stránke www.dovolenka.sk ako i potrebné doklady. Tieto písomné informácie posielajú CK objednávateľovi e-mailom a len na jednu adresu uvedenú objednávateľom.

d) Právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek aj bez udania dôvodu pred začiatkom čerpania služieb, a to za podmienok podľa čl. VIII. týchto podmienok.

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; súhlas tretej osoby s postúpením zmluvy o zájazde musí byť súčasťou tohto oznámenia. Zmena cestujúceho je voči CK účinná, ak bolo oznámenie o postúpení zmluvy o zájazde podľa prvej vety doručené CK 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 zaplataenie 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. Pri dojednaní spoločnej a nerozdielnej zodpovednosti pôvodného a nového cestujúceho za zaplatenie ceny zájazdu, je CK oprávnená postupovať podľa ods. 3 čl. III v prípade, že cena zájazdu nebude uhradená.

e) Právo na reklamáciu nedostatkov a chybných plnení podľa čl. IX. týchto podmienok a uplatnenie nárokov podľa čl. X týchto podmienok.

f) Právo na kontakt na zástupcu CK, na ktorého sa cestujúci môže obrátiť v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu so žiadosťou o pomoc a ktorý je zároveň oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie. V prípade poskytnutia osobných údajov inej fyzickej osoby cestujúci prehlasuje, že disponuje jej súhlasom, ktorý kedykoľvek na žiadosť CK vie doložiť a zároveň ju informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov CK.

2. K základným povinnostiam cestujúceho patrí najmä:

a) Poskytnúť CK súčinnosť, potrebnú na riadne zabezpečenie zájazdu a objednaných služieb, a to najmä poskytnutie úplných a pravdivých údajov pre účely zmluvy o zájazde a ostatných potrebných dokladov ako i predloženie všetkých príslušných podkladov a dokumentov, ktorými je poskytnutie služieb podmienené. 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) Cestujúci si je vedomý, že je povinný CK uviesť na jednu rezerváciu aspoň jednu fakturačnú adresu, jednu e-mailovú adresu na účel komunikácie, ako aj jedno číslo mobilného telefónu, na ktorom je cestujúci zastihnuteľný pred odcestovaním a počas zájazdu, aby o prípadných zmenách mohla CK Cestujúcich informovať. Za škody, vyplývajúce z neuvedenia telefónneho čísla CK nezodpovedá. Zároveň sa CK zaväzuje, že uvedené telefónne číslo bude používať výhradne na odovzdanie informácii súvisiacich so zájazdom. Cestujúci súhlasí s tým, že CK môže použiť jeho e-mailovú adresu na marketingové účely s výnimkou prípadov, keď to Cestujúci vyslovene odoprie.

c) Nahlásiť vopred čerpanie služieb inými osobami ako štátnymi príslušníkmi SR, 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 SR a v zahraničí pre nich podmienené.

d) Zaplatiť cenu zájazdu v plnom rozsahu za všetky objednané a so zájazdom súvisiace služby v zmysle čl. II. týchto podmienok a v prípade potreby preukázať túto skutočnosť;

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

f) Prevziať od CK všetky doklady, potrebné na čerpanie objednaných a zaplatených služieb a skontrolovať správnosť údajov v nich uvedených.

g) V prípade, že zistí nesprávnosť údajov podľa čl. V. bod 2 písm. a), je povinný o tom bezodkladne informovať CK.

h) Pri čerpaní služieb sa presne riadiť pokynmi a informáciami oznámenými CK alebo jej zástupcami v SR alebo v zahraničí, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, dodržiavať časy a miesta odchodov a na vlastnú zodpovednosť zabezpečiť si všetky potrebné cestovné doklady a splniť iné podmienky, potrebné pre čerpanie služieb (pas, víza, doklady o poistení, očkovanie a pod.).

i) Riadiť sa pokynmi sprievodcu alebo zástupcu CK, ako aj pokynmi priamych poskytovateľov služieb, a dodržiavať stanovený program zájazdu a príslušné právne predpisy navštívenej krajiny ako i miesta pobytu a objektu; v prípade ich porušenia, alebo pri závažnom narušovaní programu zájazdu alebo čerpania služieb je CK oprávnená odoprieť cestujúcemu ich poskytnutie, čím cestujúci stráca právo na tieto ako i na ďalšie nevyužité služby, a to bez nároku na vrátenie zaplatenej ceny zájazdu.

j) Počínať si tak, aby nedošlo ku škodám na zdraví, alebo majetku na úkor ostatných účastníkov zájazdu, dodávateľov služieb, alebo CK. V opačnom prípade zodpovedá objednávateľ za prípadnú vzniknutú škodu CK, resp. Tretím osobám podľa právnych predpisov platných v SR, resp. V krajine, ktorej právny poriadok sa na danú situáciu v zmysle Zákona č. 97/1963 Zb. O medzinárodnom práve súkromnom a procesnom znení neskorších predpisov vzťahuje.

k) Nieť sám zodpovednosť a uhradiť prípadnú škodu, ktorú svojím konaním počas zájazdu alebo čerpania služieb v dopravnom prostriedku, v ubytovacom zariadení alebo inej osobe spôsobil.

l) Objednávateľ – právnická osoba je povinná oboznámiť svojich účastníkov zájazdov s týmito Všeobecnými zmluvnými podmienkami, ako aj s ďalšími informáciami, ktoré od CK obdrží.

m) Zaisťovať u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad dospelého účastníka počas celej doby zájazdu, podobne

zaistiť sprievod a potrebný dohľad aj u osôb, ktorých zdravotný alebo osobný stav to vyžaduje.

n) Informovať sa na príslušnom zastupiteľskom úrade (konzulát, veľvyslanectvo) o podmienkach vstupu do krajiny, ako aj o vízových podmienkach. Obstať si a mať pri sebe príslušné doklady (najmä cestovný pas platný min. 6 mesiacov po príchode z dovolenky)

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

VI. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základným povinnostiam CK patrí najmä:

a) poskytnúť cestujúcemu meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo na zástupcu.

b) Povinnosť po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

2. CK nezodpovedá za úroveň tých služieb, ktoré si cestujúci 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.

3. Zrealizovaná platba za zájazd nebude vrátená, ak sa objednávateľ nezúčastnil zájazdu napr. v dôsledku chyby zadaných údajov v Zmluve, pokiaľ sa nedostavil v pokynoch na zájazd určenom termíne, mieste a čase odletu, alebo bol vrátený z colného priestoru pre nedodržanie pasových, colných, devízových a iných predpisov.

4. CK nie je povinná poskytnúť klientovi plnenia nad rámec vopred písomne potvrdených a zaplatených služieb.

VII. ZMENA DOHODNUTÝCH SLUŽIEB

1. Pred začiatkom čerpania služieb (zájazdu):

a) Zmluvné strany sa dohodli, že CK je oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde, ak sa jedná o zmenu, ktorá je 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 rovnakej a vyššej kategórie a v podobnej oblasti, zmena poradia navštívených miest, 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.

b) Ak je CK nútená podstatne zmeniť niektorý zo základných znakov služieb cestovného ruchu uvedených v § 14 ods. 2 písm. a) zákona, 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. V takom prípade CK bezodkladne informuje cestujúceho jednoznačným, zrozumiteľným a určitým spôsobom na trvanlivom nosiči o

- i) navrhovaných zmenách a o ich vplyve na cenu zájazdu,
- ii) práve cestujúceho navrhované zmeny v určenej primeranej lehote prijať alebo odstúpiť od zmluvy o zájazde bez zaplattenia odstupného,
- iii) skutočnosti, že ak cestujúci v lehote podľa písmena ii) neprijme navrhované zmeny zmluvy o zájazde, zmluva o zájazde zanikne, a
- iv) cene náhradného zájazdu, ak je takýto náhradný zájazd cestujúcemu ponúknutý.

Ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde a neprijme ponuku náhradného zájazdu, 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 o zájazde.

2. Počas čerpania služieb:

a) CK je oprávnená vykonať operatívne zmeny programu zájazdu a poskytovaných služieb, ak z objektívnych dôvodov, zásahov vyššej moci, rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov alebo mimoriadnych okolností, ktoré CK nemá možnosť ovplyvniť a predvídať, nie je možné pôvodný program zájazdu a služby zabezpečiť, pričom 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 (napr. náhradné ubytovanie v hoteli rovnakej, resp. vyššej kategórie) sú všetky ďalšie nároky cestujúceho vylúčené, alebo • vrátiť cestujúcemu zaplattenú 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, alebo • zabezpečiť iné práva podľa zákona.

b) V prípade, že dôjde k preobsadeniu ubytovacej kapacity (overbooking) ubytovacieho zariadenia, CK 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. Takéto operatívne zmeny sa nepovažujú za porušenie zmluvy a všetky nároky klientov sú bezpredmetné.

c) CK má právo na refundáciu finančných prostriedkov za služby poskytnuté nad rámec služieb dohodnutých v Zmluve o zájazde s objednávateľom, a ktoré boli poskytnuté so súhlasom objednávateľa počas zájazdu.

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

e) CK nenesie zodpovednosť za následky z dôvodu meškania dopravného prostriedku, nad rámec platných medzinárodných štandardov. Obe strany sa dohodli, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy. V prípade cestovania lietadlom si letecké spoločnosti vyhradujú právo na zmeny časov uverejnených v cestovnom poriadku, alebo v iných publikáciách kedykoľvek a koľkokrát, hoci aj bezprostredne pred odletom. V prípade núdze môže dôjsť k vopred neoznámenému medzipristátium, zmene typu lietadla, leteckej spoločnosti a linky.

f) CK si vyhradzuje právo okamžite zrušiť zájazd v dôsledku udalostí, ktorým nie je možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností, zásahov vyššej moci, ako sú prírodné katastrofy, alebo rozhodnutia štátnych a iných príslušných orgánov, ako vojnové konflikty a politické nepokoje a ktoré znemožňujú či zásadným spôsobom obmedzujú plnenia.

g) Cestujúci berie na vedomie, že pri službách, súčasťou ktorých je ubytovanie, je prvý a posledný deň určený predovšetkým na prepravu a transfer, a preto reklamácie z dôvodu skrátenia dĺžky pobytu z uvedeného dôvodu sa považujú za neopodstatnené.

VIII. ODSÚPENIE OD ZMLUVY O ZÁJAZDE CESTUJÚCIM A ODSÚPNÉ

Cestujúci má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu od zmluvy o zájazde odstúpiť a pre tento prípad si zmluvné strany dohodli odstupné, ktorého výška 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.

Výška odstupného (uvádzané čiastky platia pre 1 osobu bez rozdielu veku):

a) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 25 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 46 dní a viac pred termínom začatia zájazdu ,

b) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 50 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 45 - 29 dní pred termínom začatia zájazdu,

c) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 75 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 28 - 15 dní pred termínom začatia zájazdu,

d) skutočne vzniknuté náklady, najmenej však 90 % z ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 14 - 7 dní pred termínom začatia zájazdu,

e) vo výške 100 % ceny zájazdu, ak cestujúci odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote 6 a menej dní pred termínom začatia zájazdu.

V prípade odstúpenia od zmluvy iba niektorých osôb z viacerých uvedených v zmluve o zájazde z jednotky ubytovacieho zariadenia na strane objednávateľa, zmluvná pokuta sa rovná minimálne 90% z ceny objednaných služieb a poistného bez ohľadu na dátum odstúpenia, ak nezostanú obsadené a zaplatené všetky základné lôžka príslušnej jednotky ubytovacieho zariadenia. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy musí objednávateľ urobiť písomnou formou a doručiť CK, osobne, doporučeným listom, alebo e-mailom, prípadne doručiť iným preukázateľným spôsobom. Na určenie počtu dní pre výpočet odstupného je rozhodujúci deň, ktorým nastávajú účinky odstúpenia od Zmluvy o zájazde. Tento deň sa tiež započítava do stanoveného počtu dní. Do počtu dní sa nezapočítava deň odchodu, odletu, resp. nástupu na zájazd. Nárok na náhradu škody, prevyšujúcej výšku uhradeného storno – poplatku, ktorá vznikla CK odstúpením klienta od Zmluvy o zájazde, nie je uhradením storno – poplatku dotknutá.

2. V prípade, ak jeden z viacerých cestujúcich pri jednej zmluve o zájazde ruší svoju účasť na zájazde (napr. zrušenie

účasti jednej osoby v 2-lôžkovej izbe) a zmluvné strany sa nedohodnú inak, je tento cestujúci povinný uhradiť v rámci odstúpeného aj 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 odstúpeného sa započítava aj deň, kedy došlo k riadnemu odstúpeniu od zmluvy.

3. V prípade, že cestujúci nenastúpi na zájazd alebo nezačne čerpať zabezpečené služby z akéhokoľvek dôvodu, alebo na základe vlastného rozhodnutia ich nevyčerpá vôbec alebo z časti, nemá nárok na vrátenie ceny zájazdu za nečerpané služby.

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

5. Cestujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde pred začatím zájazdu bez zaplatenia odstúpeného, ak v cieľovom mieste, alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie zájazdu, alebo prepravu cestujúcich do cieľového miesta: pri odstúpení od Zmluvy o zájazde má cestujúci nárok na vrátenie všetkých platieb, ktoré za zájazd zaplatil. To neplatí, ak nastane taká neodvratiteľná alebo mimoriadna situácia, v dôsledku ktorej bude možnosť odstúpenia, alebo zmeny Zmluvy o zájazde upravená osobitnými ustanoveniami zákona o zájazdoch, iným zákonom, alebo osobitným právnym predpisom (napr. Osobitné opatrenia súvisiace s epidemiologickou situáciou a pod.). CK môže v takom prípade tiež ponúknuť cestujúcemu osobitné podmienky, reflektujúce vzniknutú mimoriadnu situáciu, ktoré budú priaznivejšie ako podmienky určené zmluvou o zájazde, alebo právnym predpisom.

6. CK môže pred začiatkom zájazdu od Zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu, alebo z dôvodu porušenia zmluvne dohodnutých povinností objednávateľom. CK je povinná zaslať objednávateľovi písomné oznámenie o odstúpení od Zmluvy o zájazde s uvedením dôvodu. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú dňom doručenia tohto oznámenia objednávateľovi, resp. momentom doručenia na e-mailovú adresu objednávateľa.

7. CK 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 o zájazde a cestovná kancelária odstúpi od zmluvy o zájazde v lehote určenej v zmluve o zájazde, najneskôr však

- i) 20 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá dlhšie ako 6 dní,
- ii) 7 dní pred začatím zájazdu, ak ide o cestu, ktorá trvá od 2 dní do 6 dní,
- iii) 48 hodín pred začatím zájazdu, ak ide o cesty, ktoré trvajú menej ako 2 dni, alebo

b) neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti bránia CK plniť zmluvu o zájazde a CK oznámi cestujúcemu odstúpenie od zmluvy o zájazde bezodkladne pred začatím zájazdu.

8. Pri zmluve uzatvorenej mimo predajného miesta je cestujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy o zájazde aj bez uvedenia dôvodu a bez povinnosti zaplatiť odstúpené v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o zájazde. Oprávnenie cestujúceho podľa prvej vety sa nevzťahuje na zájazdy, ktorých cena je znížená z dôvodu ich poskytnutia v krátkom čase po uzatvorení zmluvy o zájazde a vylúčenia práva cestujúceho odstúpiť od zmluvy o zájazde podľa prvej vety. Pri zájazdoch, 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.

IX. REKLAMAČNÉ KONANIE, ZODPOVEDNOSŤ ZA POSKYTOVANIE ZÁJAZDU

V prípade, že rozsah, alebo kvalita poskytnutých služieb je objektívne na nižšej ako pôvodne v Zmluve dohodnutej úrovni, vzniká cestujúcemu nárok na odstránenie chyby poskytovanej služby a právo na reklamáciu. Cestujúci je povinný uplatniť nárok na odstránenie chyby poskytnutej služby bezodkladne po jej zistení a to priamo na mieste konania zájazdu u dodávateľa služby, alebo u povereného zástupcu CK tak aby mohla byť okamžite zjednaná náprava. Cestujúci je povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnejšie odstrániť a zabránilo sa tak vzniku škôd, alebo aby sa ich rozsah znížil. Ak nie je možné okamžite zjednať nápravu, poskytne zástupca CK cestujúcemu formulár na ktorý sa spíše záznam. Písomný záznam podpíše zástupca CK (pokiaľ je v danej destinácii prítomný) a cestujúci, ktorý obdrží jeden originál písomného záznamu. Za písomné uplatnenie práva sa považuje doručenie reklamácie do CK jej zaslaním doporučenou poštou, alebo elektronicky na ahoj@dovolenka.sk. Reklamácia musí byť vybavená najneskôr do 30 dní od jej doručenia cestujúcim.

1. CK 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 o zájazde“).

2. Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, zákonom 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.

3. CK je povinná v primeranej lehote vykonať nápravu uvedením služby cestovného ruchu do súladu so zmluvou o zájazde, týmto zákonom 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 o zájazde a hodnotu dotknutých služieb cestovného ruchu.

4. Určenie lehoty podľa odseku 3 tohto článku nie je potrebné, ak cestovná kancelária oznámi cestujúcemu, že nápravu nevykoná, alebo ak náprava neznesie odklad vzhľadom na osobitný záujem cestujúceho.

5. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku, ponúkne cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu aj vtedy, ak návrat cestujúceho na miesto odchodu nie je zabezpečený podľa zmluvy o zájazde, pričom tieto náhradné služby cestovného ruchu musia byť

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

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

6. Cestujúci môže odmietnuť náhradné služby cestovného ruchu ponúknuté cestovnou kanceláriou podľa odseku 5 tohto článku, ak náhradné služby cestovného ruchu nie sú porovnateľné so službami cestovného ruchu uvedenými v zmluve o zájazde 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 odseku 2 tohto článku, a CK poskytne cestujúcemu primeranú zľavu z ceny zájazdu za služby cestovného ruchu, ktoré boli predmetom oznámenia podľa odseku 2 tohto článku.

7. Ak CK nevykoná nápravu podľa odseku 3 tohto článku ani nezabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 tohto článku, cestujúci má právo

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

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

8. CK je povinná vyhotoviť v spolupráci s cestujúcim písomný záznam a odovzdať cestujúcemu kópiu tohto písomného záznamu, ak

a) nevykoná nápravu podľa odseku 3 a odseku 5 písm. a), všetko tohto článku,

b) zabezpečí cestujúcemu náhradné služby cestovného ruchu podľa odseku 5 písm. b) tohto článku,

c) cestujúci v súlade s odsekom 6 prvou vetou náhradné služby cestovného ruchu odmietne alebo ich nemôže z objektívnych príčin prijať,

d) cestujúci podľa odseku 7 písm. a) tohto článku vykoná nápravu sám.

9. Cestujúci má právo uplatniť reklamáciu zájazdu do dvoch rokov od skončenia zájazdu, alebo ak sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy o zájazde. Ak je to možné, cestujúci pri uplatnení reklamácie priloží písomný záznam podľa odseku 8 tohto článku.

10. Cestujúci má právo na primeranú zľavu podľa odseku 5 písm. b), odseku 6 alebo odseku 7, všetko tohto článku. Ak CK nepreukáže, že porušenie zmluvy o zájazde spôsobil cestujúci, je povinná cestujúcemu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vrátiť časť ceny podľa prvej vety s prihliadnutím na závažnosť a čas trvania porušenia zmluvy o zájazde; tým nie je dotknuté právo cestujúceho požadovať náhradu škody.

11. Ak je súčasťou zájazdu aj preprava cestujúceho, CK v prípadoch podľa odseku 6 a odseku 7 písm. b), všetko tohto článku, zabezpečí repatriáciu porovnateľnou prepravou, a to bezodkladne a bez dodatočných nákladov pre cestujúceho.

12. Ak v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho podľa zmluvy o zájazde, 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.

13. Obmedzenie nákladov na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku 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 CK o ich osobitných potrebách informovaná najmenej 48 hodín pred začatím zájazdu.

14. CK sa nemôže odvolávať na neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti na účely obmedzenia zodpovednosti uhradiť náklady na ubytovanie podľa odseku 12 tohto článku, ak sa na tieto okolnosti nemôže odvolávať príslušný poskytovateľ prepravy.

15. CK je povinná poskytnúť primeranú pomoc cestujúcemu v ťažkostiach bezodkladne, a to aj za okolností uvedených v § 22 ods. 12 zákona, 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.

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 úhrady nesmie presiahnuť výšku skutočných nákladov, ktoré vznikli CK poskytnutím pomoci cestujúcemu.

16. Pri riešení nárokov podľa tohto článku, ale aj čl. VIII, je cestujúci povinný poskytovať CK maximálnu súčinnosť, aby bolo možné nedostatky čo najúčinnnejšie odstrániť a zabránilo sa vzniku akýmkoľvek nárokom, alebo škodám alebo aby sa ich rozsah znížil.

17. Informácia o reklamačných postupoch:

a) cestujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v sídle CK .

b) Reklamácia sa uplatňuje osobne s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie, prostriedkami diaľkovej komunikácie alebo poštou. Klient 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 nimi poverené osoby.

d) CK zabezpečuje v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej prijímať a vybavovať podnety po celý čas zájazdu alebo nepretržitý telefonický kontakt (Hotline) partnerskej CK , ktorý je uvedený v Pokynoch na zájazd, ktoré pri odchode na zájazd klient od CK obdrží.

e) O vybavení reklamácie bude cestujúcemu vydaný písomný doklad.

f) Vybavovanie reklamácií prebieha v súlade s príslušnou právnou úpravou a uzavretou zmluvou o zájazde.

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.

X. NÁHRADA ŠKODY

1. Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa čl. IX ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá CK; náhradu škody poskytne CK cestujúcemu bezodkladne.

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

a) cestujúcim,

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

c) neodvratiteľnými a mimoriadnymi okolnosťami.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že výška náhrady škody nesmie presiahnuť celkovú cenu zájazdu. Dohoda podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na zranenie, úmyselné spôsobenú škodu, alebo na škodu spôsobenú z nedbanlivosti.

4. Právo na náhradu škody, alebo na primeranú zľavu podľa čl. IX, nemá vplyv na práva cestujúcich podľa osobitných predpisov. Náhrada škody, alebo primeraná zľava podľa tohto zákona sa od náhrady škody, alebo zníženia ceny na základe osobitných predpisov odpočíta. Plnenie CK bude znížené o plnenie podľa osobitných predpisov.

5. CK nezodpovedá objednávateľovi za stratu, alebo odcudzenie predmetov mu patriacich, 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, príletu, trasy, leteckej spoločnosti, medzipristátia, typu lietadla, letových časov, termínu letu pri leteckej doprave, zdržania v cestnej doprave a podobne. O takýchto zmenách bude CK objednávateľa bezodkladne informovať. Uvedené zmeny nemôžu byť predmetom reklamácie a CK nezodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi z týchto

dôvodov, ani nenahrádza tie služby, ktoré z týchto dôvodov nemohli byť plne využité.

6. Ak nastanú okolnosti na strane objednávateľa, na základe ktorých objednávateľ úplne, alebo sčasti nevyužije objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nevzniká objednávateľovi nárok na úhradu, alebo zľavu z ceny týchto služieb.

7. Každý klient je osobne zodpovedný 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 ňu prechádza. CK nenesie zodpovednosť za prípadné problémy vzniknuté neudelením víz, alebo chybnými úkonmi klienta.

8. CK upozorňuje na prípadné meškanie dopravných prostriedkov a možnosť jeho vzniku z dôvodov problémov v cestnej premávke a na hraničných prechodoch, preplnených vzdušných koridorov, z dôvodu nepriaznivého počasia, prípadne z technických a prevádzkových dôvodov. CK zodpovedá za škody, ktoré môžu vzniknúť následkom meškania dopravného prostriedku len do výšky medzinárodne platných štandardov. Objednávateľ berie na vedomie, že meškanie dopravného prostriedku nezakladá dôvod na odstúpenie od Zmluvy o zájazde.

9. Práva, ktoré objednávateľovi prípadne vznikli z dôvodov, že mu bol proti jeho vôli odmietnutý nástup do lietadla, že bol jeho let zrušený, alebo má meškanie, a ktoré mu z týchto dôvodov priznáva Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11.2.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia, alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, objednávateľ uplatní u príslušného leteckého dopravcu. Ich uspokojením zanikajú zodpovedajúce práva objednávateľa voči CK.

10. CK nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, stratu, alebo odcudzenie batožiny a iných osobných vecí objednávateľa (klenoty, doklady, peniaze, predmety osobnej spotreby). Za poškodenie, zničenie, omeškanie, alebo stratu batožiny počas prepravy zodpovedá v plnom rozsahu dopravca, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo medzinárodnými zmluvami. Za poškodenie, zničenie, alebo stratu batožiny počas ubytovania zodpovedá v plnom rozsahu prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia, u ktorého je potrebné bezodkladne uplatniť práva priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo medzinárodnými zmluvami.

11. Objednávateľ berie na vedomie, že CK nemá vplyv na rozdeľovanie sedadiel v lietadle ani na rozdeľovanie izieb v ubytovacom zariadení, ktoré sú vo výlučnej kompetencii príslušného leteckého dopravcu, resp. prevádzkovateľa ubytovacieho zariadenia. Tieto skutočnosti preto nie je možné reklamovať ako nedostatok zmluvne dohodnutých ubytovaní.

12. V prípade ubytovania objednávateľa v inom ubytovacom zariadení v mieste pobytu rovnakej, alebo vyššej kategórie sú akékoľvek ďalšie nároky objednávateľa voči CK z tohto titulu vylúčené.

13. Pri posudzovaní počtu dní zájazdu treba počítať s tým, že do prvého a posledného dňa čerpania služieb v rôznej miere zasahujú dopravné, ubytovacie a stravovacie služby. Aj v prípade obsadenia izby v neskorých nočných, resp. skorých ranných hodinách sa uplynulá noc počíta ako zabezpečené ubytovanie. CK 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 tohto bodu sa považujú za neopodstatnené.

14. Hodnotenie, resp. kategorizácia ubytovacích zariadení uvedená v jednotlivých katalógoch 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 CK z tohto dôvodu nezodpovedá za prípadné rozdiely.

15. Prvý a posledný deň zájazdu je vyplnený cestou na a z miesta pobytu. Tieto dni sú zarátané do počtu dní, uvedených v ponuke a rátajú sa do celkového počtu dní zájazdu. V prípade cesty lietadlom sa Cestujúci musia dostaviť na letisko 2 hodiny pred odletom. Čas transferu na miesto pobytu sa ráta zvlášť, a mení sa v pomere k diaľke medzi letiskom a hotelom. Nakoľko Cestujúci sa zúčastnia skupinového zájazdu, čas transferu môže trvať aj 2-3 hodiny z dôvodu vystúpenia a nastúpenia iných cestujúcich z iných hotelov, resp. kvôli vopred nepredvídateľným technickým problémom. V zmysle medzinárodnej praxe hotel izby poskytuje od 14:00 do 18:00 hod. v deň príchodu (mení sa podľa krajín) a do 12:00 hodiny v deň odchodu, bez ohľadu na cestovný poriadok lietadla. Jednotlivé hotelové služby sa dajú využiť iba medzi časom oficiálneho prihlásenia a odhlásenia sa.

XI. CESTOVNÉ POISTENIE

Ak komplexné cestovná poistenie vrátane poistenia storno – poplatkov pre účastníkov zájazdu je súčasťou objednaného zájazdu, alebo služieb CR, objednávateľ prehlasuje, že obdržal od CK poistné podmienky a rozsah komplexného cestovného poistenia, s ktorým sa oboznámil aj v zastúpení

s ním spolucestujúcich osôb. Poistný vzťah vzniká priamo medzi účastníkom zájazdu a poisťovacou spoločnosťou. V jednaní o odškodnení poistnej udalosti je poisťovňa v priamom vzťahu k účastníkom zájazdu a CK neprislúcha posudzovať existenciu, prípadne výšku uplatňovaných nárokov z tohto vzťahu.

XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tieto Všeobecné zmluvné podmienky sú platné pre účasť na všetkých zájazdoch usporiadaných CK a tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o zájazde, ak nie je CK stanovený, či vopred dohodnutý iný rozsah vzájomných práv a povinností v písomnej forme.

1. Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom dohľadu, ktorý kontroluje dodržiavanie povinností CK podľa všeobecne záväznej právnej úpravy. Spory, ktoré môžu vzniknúť zo zmluvy o zájazde medzi zmluvnými stranami je možné riešiť alternatívne, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov (Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty zapísané v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR). Cestujúci môže uplatniť svoje práva a nároky aj prostredníctvom Európskej platformy Riešenia sporov online, ktorá je dostupná online na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

2. 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.

3. Podpisom zmluvy o zájazde cestujúci potvrdzuje, že predtým ako uzatvoril zmluvu sa s jej obsahom ako aj so všetkými jej súčasťami oboznámil a bezvýhradne s ňou súhlasí. Zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom týchto Všeobecných zmluvných podmienok a dojednaní v nich obsiahnuté akceptuje.

4. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku.

5. CK prehlasuje, že si splnila svoje povinnosti ohľadne zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku. Názov a sídlo poskytovateľa ochrany pre prípad úpadku CK a jeho kontaktné údaje sú: Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika IČO 31 322 051 / DIČ 20 20 800 353

6. Cestujúci v zmysle všeobecného nariadenia o ochrane údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov

poskytuje CK osobné údaje na účel uzavretia tejto zmluvy s CK, plnenia a dodatočného potvrdenia podmienok tejto zmluvy, spracovania objednávky, realizácie dodávky, zúčtovania platieb a nevyhnutnej komunikácie medzi zmluvnými stranami. CK poskytne údaje cestujúceho uvedeným príjemcom: cestovným agentúram, ubytovacím zariadeniam, spolupracujúcim tretím stranám (iným poskytovateľom služieb), Slovenskej obchodnej inšpekcií, súdu, orgánom činným v trestnom konaní, subjektom, ktorým poskytnutie osobných údajov vyplýva CK zo zákona. CK postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi cestujúceho v súlade s ustanoveniami nariadenia a platného zákona o ochrane osobných údajov. 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. Osobné údaje bude CK spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 10 rokov odo dňa skončenia zmluvného vzťahu. Osobné údaje budú poskytované do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii a to podľa toho kde si cestujúci zakúpil zájazd. Prenos osobných údajov do tretej krajiny bude realizovaný podľa nariadenia o ochrane osobných údajov a platného zákona o ochrane osobných údajov. V prípade ak CK bude pre cestujúceho vybavovať vízovú povinnosť, cestujúci je povinný poskytnúť na tieto účely kópiu cestovného dokladu. Cestujúci, ktorého osobné údaje sú spracúvané, má právo od CK požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa ho týkajú, ako aj právo na opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania týchto údajov. Cestujúci má súčasne právo namietat' proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a právo na prenosnosť týchto údajov.

7. 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.

8. Tieto všeobecné zmluvné podmienky CK nadobúdajú platnosť dňa 01.02.2024. Všetky údaje, obsiahnuté v ponukách na web stránke CK www.dovolenka.sk ako i jednotlivé ustanovenia týchto podmienok sú aktuálne ku dňu ich spracovania a vychádzajú zo skutočností a právneho stavu ku dňu ich vydania.